



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Actitud de los profesionales en salud y calidad de atención en
pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Soto Villafuerte, Maria del Pilar (orcid.org/0000-0001-5046-2121)

ASESOR:

Mg. Ramírez Calderón, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3991-9746)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios que me brindo fortaleza para afrontar cada momento difícil; a mis padres que a pesar de la distancia siempre están presentes en mi corazón; a mis hermanas por acompañarme en este nuevo reto brindándome apoyo incondicional y compartiendo los sacrificios que conllevaron a culminar esta etapa académica; a todas las personas que perdieron la vida, en esta pandemia del covid-19, y que nunca olvidaremos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, a todos los docentes, que formaron parte de este proceso integral de formación, por su asesoría y sus enseñanzas constantes para la creación de la presente tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	17
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Correlación entre las variables de estudio	13
Tabla 2	Correlación dimensión nivel comunicacional*calidad de atención	14
Tabla 3	Correlación dimensión motivación laboral*calidad de atención	15
Tabla 4	Correlación dimensión compromiso*calidad de atención	16
Tabla 5	Tabla de Jueces	39

RESUMEN

Objetivo principal: establecer el nivel de relación entre la actitud de los profesionales con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de lima, 2021.

Material y método: tipo de investigación aplicada de nivel descriptivo, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo; con una muestra en total de 80 personas, 40 profesionales de salud y 40 pacientes, del área covid-19 de un hospital de lima. Se utilizó dos instrumentos para medición de las dos variables actitud de los profesionales y calidad de atención, ambos validado por juicio de expertos.

Resultados: se obtuvo como resultado que, a través de la prueba de la correlación de Spearman, arrojó un valor de 0.361 con nivel de significación $p < 0.05$; teniendo como evidencia que la actitud de los profesionales de la salud se relaciona directamente con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de lima, 2021.

Palabras clave: COVID-19, Actitud profesional, Calidad de atención

ABSTRACT

Main objective: Establish the level of relationship between the attitude of professionals with the quality of care in covid-19 patients in a hospital in Lima, 2021.

Material and method: Type of research applied at a descriptive, transversal level, with a quantitative approach; with a total sample of 80 people, 40 health professionals and 40 patients, from the covid-19 area of a hospital in Lima. Two instruments were used to measure the two variables, attitude of professionals and quality of care, both validated by expert judgment.

Results: The result was that using the Spearman correlation test a value of 0.361 was obtained with a significance level of $p < 0.05$; taking as evidence that the attitude of health professionals is directly related to the quality of care in covid-19 patients in a hospital in Lima, 2021.

Keywords: COVID-19, Professional attitude, Quality of care

I. INTRODUCCIÓN

La actitud de los profesionales de la salud y la calidad de atención a los pacientes es un tema de investigación importante. Varios estudios han demostrado que las actitudes de los profesionales de la salud son determinantes para proporcionar una atención adecuada a los pacientes. La calidad de atención está relacionada con la satisfacción de los pacientes, y se ha encontrado que los profesionales de la salud que presentan actitudes positivas hacia su trabajo y muestran interés y preocupación por los pacientes tienden a brindar una mejor calidad de atención.

La salud debe considerarse un derecho, y los profesionales de la salud son fundamentales en la atención integral, colaborando con otras disciplinas. La educación continua es esencial para garantizar la calidad y seguridad en la atención médica. La ética y la bioética son cruciales en la práctica de la salud. Las competencias requeridas para los profesionales de la salud están en constante evolución debido a avances científicos y tecnológicos, lo que exige revisar las prácticas tradicionales. La adaptación a nuevas concepciones y paradigmas es necesaria para una atención efectiva (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016).

La calidad y protección en la atención de enfermería se ven como un factor que, cohesionando, ya que impulsan el progreso de la disciplina, requieren que los especialistas utilicen un enfoque que evalúe los cuidados de manera constante y destacan el papel esencial de los enfermeros en el equipo de salud. Es crucial reconocer que la calidad y la seguridad del paciente deben abordarse de manera ininterrumpida, posibilitando mediciones que generen mejoras notables. En resumen, la calidad y seguridad en la atención enfermera son esenciales para el desarrollo de la disciplina y para garantizar un cuidado efectivo y continuo del paciente (Febre et al., 2018).

Desde este enfoque, es esencial recordar que cada persona se caracteriza como un ser con dimensiones biológicas, psicológicas y sociales, lo que los distingue de otros individuos y genera requerimientos de atención médica únicos. En consecuencia, los sistemas de salud deben proporcionar una atención de

excelencia, ajustada a las necesidades individuales de cada persona (Tovar et al., 2016).

Por otro lado, a nivel de todo el mundo se pudo observar como la pandemia por covid-19 ha tenido muchas repercusiones en las actividades de la vida diaria y laboral, los profesionales de salud han sido uno de los grupos más afectados ya que tuvieron que implementar una nueva forma de trabajo ya que en muchos casos se han generado situaciones nunca antes afrontadas.

Los profesionales de enfermería enfrentan desafíos éticos debido a la tecnología en la atención médica, requiriendo competencias éticas. En el cuidado al final de la vida, experimentan emociones intensas que afectan su actitud. A pesar de valorar un enfoque holístico, a veces se sienten limitados por sus emociones y la impotencia, lo que puede llevar a actitudes evasivas. Las emociones y actitudes son fundamentales en la toma de decisiones y conducta de enfermería, con impacto en la atención (Escobar y Cid, 2018; Espinoza-Venegas, 2016).

Por otro lado, la pandemia ha tenido un impacto considerable en el personal de salud. Han enfrentado una carga de trabajo abrumadora, largas horas de trabajo y una mayor exposición al virus. Muchos trabajadores de la salud han contraído la enfermedad y algunos han perdido la vida debido a ella. Además, la falta de equipos de protección personal adecuados ha sido un desafío importante para su seguridad y bienestar.

Respecto al tema, Cassiani et al. (2020) en su estudio en donde expone de qué manera afronta el mundo la pandemia por covid-19, manifiesta la importancia de disponer de profesionales de la salud acorde a las necesidades con óptimas condiciones laborales mejorando así los sistemas de salud. El profesional de salud juega un papel importante para el acceso a los servicios de la salud. También hace mención a que los países más desarrollados y que cuentan con una mejor economía han afrontado de mejor manera esta coyuntura por la epidemia.

Definitivamente en el Perú la forma de afrontar la pandemia por covid-19 fue de gran impacto debido a que el sistema de salud aun es fragmentado y viene sobre llevando problemáticas de gestiones pasadas, los profesionales de la salud, juegan un rol muy importante en la actitud que muestran en la atención a los usuarios en

salud. Los profesionales deben demostrar ética profesional al momento de brindar atención a los pacientes, y capacitarse constantemente sobre trato humanizado para brindar una atención de calidad brindando al paciente la seguridad que recibirá atención de calidad.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) menciona que la calidad de atención en los servicios de salud también se ha visto afectada debido a la pandemia. La alta demanda de atención médica relacionada con COVID-19 ha llevado a la reasignación de recursos y personal, lo que ha afectado la capacidad de brindar atención oportuna y de calidad a otros pacientes. Además, la implementación de medidas de control, como el distanciamiento social y la reducción de consultas presenciales, ha llevado a la interrupción de servicios de salud no urgentes, como exámenes de detección y tratamientos para otras enfermedades.

La satisfacción del cliente en un hospital tiene un impacto positivo en diversos aspectos, incluyendo la comunidad hospitalaria, la felicidad de los pacientes y el bienestar del personal. La satisfacción de los pacientes no es solo un estándar ético, sino que también se correlaciona con la calidad de la atención en el ámbito de la salud. Además de influir en la retención de pacientes, también afecta los resultados clínicos y las posibles reclamaciones por negligencia médica. En resumen, la satisfacción del cliente en el entorno hospitalario tiene un alcance amplio y beneficioso para todos los involucrados (Custom Learnin System, s.f.).

Ante lo expuesto se realizó la siguiente pregunta como problema general: ¿Cómo se relaciona la actitud de los profesionales en salud con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021? Y los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el nivel comunicacional con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021?, ¿Qué relación existe entre la motivación laboral con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021? Sobre el objetivo principal fue: establecer el nivel de relación entre la actitud de los profesionales con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021. Y como objetivos específicos: identificar el nivel comunicacional y su relación con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021. Evaluar la motivación laboral y su relación con la calidad

de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021. Evaluar el compromiso con la institución y su relación con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021.

Por lo cual se planteó la siguiente hipótesis general: la actitud de los profesionales se relaciona directamente con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021. Hipótesis específica: el nivel comunicacional se relaciona directamente con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021. La motivación laboral se relaciona directamente con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021. El compromiso con la institución se relaciona directamente con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021.

En relación a la justificación teórica, la presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de proporcionar conocimiento sobre la relación entre la actitud de los profesionales y la calidad de atención en pacientes con covid-19, con el fin de servir como punto de partida para futuras investigaciones. En términos de justificación práctica, se realizó esta investigación debido a la existencia previa de evidencia que sugiere una relación entre la actitud de los profesionales y la calidad de atención en pacientes. Se buscaba determinar si esta relación se mantenía en el contexto de la pandemia de covid-19. En cuanto a la justificación metodológica, se utilizó dos instrumentos diseñados específicamente para esta investigación, los cuales fueron validados por expertos en el área de salud de covid-19. Estos instrumentos podrán ser utilizados en futuros trabajos de investigación.

II. MARCO TEÓRICO

Bosa (2017) el estudio aborda la calidad de la atención médica en la Unidad de Cuidado Intensivo del Hospital Nacional de Niños en Costa Rica, centrándose en la percepción de los padres de niños hospitalizados. Se empleó un cuestionario validado llamado EMPATHIC. De los 122 padres encuestados, se encontró que estaban satisfechos con la información y el cuidado brindado, pero expresaron insatisfacción en cuanto a la empatía y humanización de la atención. La organización de los cuidados se consideró medianamente accesible y flexible. En resumen, aunque se cumplieron muchas expectativas de los padres, se resalta la necesidad de mejorar la calidez en la atención médica.

Maggi (2018) realizó una investigación en el Hospital General de Milagro, país de Ecuador, para evaluar la satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia pediátrica. La metodología utilizada fue SERVQUAL, que abarca cinco dimensiones. Los resultados revelaron insatisfacción en las áreas de instalaciones, confiabilidad, seguridad y empatía, mientras que la capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfactoria. Como propuestas de mejora, se sugirió mantener la higiene, evaluar las deficiencias, establecer indicadores de rendimiento, implementar el Sistema de Triage Manchester y brindar capacitación al personal. En resumen, se concluyó que el servicio no garantiza plenamente la seguridad del paciente y que la atención carece de calidez en la interacción con los usuarios.

Quintuña (2021) la investigación se basa en una revisión documental enfocada en factores relacionados con la calidad de la atención al paciente durante la pandemia de COVID-19, recopilando datos de diversas fuentes, incluyendo impresos, audiovisuales y recursos electrónicos como Google Académico y PubMed. Los resultados de cinco casos evaluados en diferentes centros de salud en Ecuador muestran que la percepción de la calidad de atención generalmente se considera moderada a buena. Se destaca que el personal médico y de enfermería recibe una alta calificación en empatía, lo que indica una comprensión de las necesidades y preocupaciones de los pacientes. La calidad de atención abarca no solo la atención médica, sino también otros aspectos, como el personal administrativo y los recursos, y se observan resultados positivos en algunos centros

de salud tanto para pacientes externos como hospitalizados.

Bottcher et al. (2019) en su estudio evaluó las actitudes de enfermeras y médicos hacia la seguridad del paciente en cuatro hospitales en la Franja de Gaza. A pesar de que ambos grupos mostraron actitudes moderadamente positivas en cinco de los nueve dominios de seguridad, los médicos tuvieron resultados ligeramente más positivos, a pesar de que un menor porcentaje de ellos había recibido formación en seguridad del paciente en comparación con las enfermeras. Ambas profesiones tenían actitudes más positivas hacia el "funcionamiento del equipo" y "la jornada laboral como causa de error", mientras que tenían actitudes más negativas hacia la "importancia de la seguridad del paciente en el currículum" y la "incompetencia profesional como causa de error". Esto destaca la necesidad de mejorar la comprensión de los errores médicos y promover la formación en seguridad del paciente en el plan de estudios de posgrado, especialmente para los médicos, de manera motivadora y relevante para su aprendizaje continuo.

Van der Gaag (2012) Este estudio, encargado por el Consejo de Profesiones de la Salud (HPC), exploró el concepto de "profesionalismo" en tres profesiones de la salud reguladas por el HPC: podólogos / podiatras, terapeutas ocupacionales y paramédicos. Se realizó a través de veinte grupos de enfoque que involucraron a estudiantes y educadores. Los resultados destacaron que el profesionalismo abarca múltiples aspectos del comportamiento y la práctica, y su definición varía según el contexto y las expectativas. Se subrayó la importancia del juicio situacional y la conciencia contextual en el comportamiento profesional. Este estudio sienta las bases para futuras investigaciones sobre el desarrollo y promoción del profesionalismo en la atención médica, enfatizando el papel de los empleadores y reguladores en su apoyo y reconocimiento. El profesionalismo se ve como una habilidad dinámica basada en juicio en lugar de un conjunto de habilidades discretas.

Según Ruiz-Aquino et al. (2021) en su estudio se centró en identificar el autocuidado en la salud de estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud a principios de 2020. Se utilizó una metodología cuantitativa y se encontró que la mayoría de los estudiantes mostraban conductas de autocuidado saludable, especialmente en la salud mental. Además, se observó que factores como el

género, la dedicación exclusiva a los estudios y pertenecer al programa de enfermería estaban relacionados con un mayor autocuidado saludable. En general, se concluyó que las conductas de autocuidado eran predominantes en ambas dimensiones de salud, mental y física.

Zarate (2020) en la investigación en Perú buscó determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes afectados por el coronavirus en un centro de salud. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y una muestra de 40 pacientes seleccionados por conveniencia. Se demostró una fuerte relación positiva significativa entre las variables de estudio, respaldada por el análisis estadístico de Spearman (0.892). Este estudio sirve como antecedente para comprender la importancia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes con COVID-19 en un entorno de atención médica específico.

Flores (2018) en su estudio en relación con el propósito de evaluar la disposición de los enfermeros hacia los pacientes terminales en un hospital nacional, considerando diversas dimensiones. La investigación es de naturaleza cuantitativa y descriptiva, empleando un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra consiste en 56 profesionales de enfermería que trabajan en las áreas de emergencia para adultos y cuidados intensivos de dicho hospital. La metodología empleada incluyó encuestas y un cuestionario medido con la escala de Likert. Los resultados indican que la actitud de los profesionales de enfermería hacia los pacientes terminales es mayoritariamente positiva, con un 66% de respuestas favorables, lo que sugiere que las actitudes de los enfermeros fueron apropiadas en este contexto.

En el estudio de Santana-López et al. (2021) se investigaron las actitudes y conocimientos del personal docente en Canarias, España, frente a la pandemia de la COVID-19. La investigación se llevó a cabo mediante un estudio transversal en mayo de 2020, utilizando un cuestionario en línea validado con 1503 respuestas. Se encontró que la mayoría de los docentes no estarían dispuestos a trabajar en un entorno de riesgo de contagio (76.6%), pero estarían dispuestos si se garantizaran medidas higiénicas adecuadas (69.2%) y equipo de protección (67.0%), lo cual demuestra su compromiso con la institución. En resumen, se

destaca la importancia de implementar medidas preventivas efectivas en las escuelas y brindar capacitación específica a los docentes en prevención primaria.

Quevedo (2017) realizó una investigación para examinar la relación entre la actitud de los profesionales y la calidad de atención en el departamento de ginecología y obstetricia en un Hospital en Chancay. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño aplicado y no experimental. La muestra constó de 80 individuos, incluyendo obstetras, ginecólogos y pacientes, seleccionados de manera no aleatoria en partes iguales. Se emplearon encuestas y cuestionarios para evaluar la actitud de los profesionales y la calidad de atención de los pacientes. Los resultados, determinados mediante la prueba de correlación de Spearman, indicaron una relación directa entre las variables de estudio mencionadas en dicho departamento.

Sobre las teorías relacionadas a las variables de estudio: la Teoría de la Conducta Planificada (TCP) es útil para comprender el comportamiento de profesionales de la salud. Según esta teoría, las intenciones se basan en actitudes, normas sociales y control percibido. Las actitudes se derivan de creencias y percepciones de consecuencias, la norma subjetiva se relaciona con la aprobación social, y el control conductual percibido se refiere a la confianza en la capacidad para llevar a cabo una acción específica (Ramos-Morcillo et al., 2014).

Argyris y Schön (1976, como se citó en Loayssa et al., 2015) en base a la relación médico paciente, proponen un enfoque innovador para comprender el comportamiento profesional; sostienen que el comportamiento de los profesionales, al igual que el de cualquier ser humano, se orienta hacia metas específicas y se ve influenciado por las percepciones de objetivos, su viabilidad, las intenciones y actitudes previstas de otras personas involucradas, así como por el contexto. Además, argumentan que la denominada "teoría en la acción" se descubre a través de la observación y análisis de situaciones reales, donde se revela la teoría implícita en el comportamiento de los profesionales. Para lograr esto, utilizan la observación, grabación y análisis de las consultas de los participantes.

Por otro lado, un modelo basado en la resiliencia individual en el lugar de trabajo propuesto por Rock et al. (2018) conceptualiza como la capacidad de

enfrentar la presión y recuperarse rápidamente después del estrés, aunque la exposición al estrés puede fortalecer la resistencia mental, no garantiza la resiliencia. Por ello propone que la salud física y la capacidad de recuperación son componentes clave; la superposición entre las adaptaciones fisiológicas al estrés y la salud física puede ser la base de la capacidad psicológica y de afrontamiento. Dicho modelo se enfoca en la capacidad de los profesionales de la salud para manejar el estrés y las demandas emocionales de su trabajo. Una actitud profesional positiva y estrategias de afrontamiento efectivas pueden mejorar la calidad de la atención al reducir el agotamiento y la fatiga.

Asimismo, “La Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson” destaca la importancia de la relación entre el profesional de la salud y el paciente, enfocándose en la atención compasiva y ética. Considera al paciente en su totalidad, abarcando sus necesidades físicas, emocionales, mentales y espirituales. Promueve un cuidado transpersonal que va más allá de lo individual y crea un entorno terapéutico para la recuperación (Vásquez. y Esverri, 2010). Esta teoría ha influido en la enfermería al resaltar la humanización de la atención médica y la importancia de la empatía en la relación enfermera-paciente.

Forrellat (2014) menciona que el enfoque de salud en relación a las teorías de calidad destaca la importancia de la concienciación de los profesionales sobre la calidad, enfatiza el trabajo en equipo, involucrando a todos los miembros para mejorar la atención al paciente; asimismo promueve la responsabilidad individual en la obtención de resultados de calidad y se destaca la relevancia de cada individuo en la organización. El mismo autor resalta la importancia de la información y la tecnología como apoyo para la gestión de la calidad, con la advertencia de que la tecnología debe ir acompañada de personal capacitado. Se debe mencionar que la implementación de un sistema de gestión de calidad representa un desafío que implica un cambio cultural en la organización.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, s.f.) la calidad en la atención se define como el grado en el cual los servicios de salud para personas y comunidades mejoran las perspectivas de lograr los resultados de salud deseados. Descansa en aptitudes profesionales respaldadas por evidencia y desempeña un papel fundamental en la consecución de la atención médica universal.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Investigación de tipo básica. Asimismo, la presente investigación se caracterizó por ser de enfoque cuantitativo no experimental, descriptiva correlacional y diseño corte transversal. Sobre ello Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) esta metodología se centra en la recopilación de datos numéricos para describir relaciones entre variables en un momento específico, sin intervenir ni modificar las condiciones naturales. Es útil para comprender fenómenos sociales o relaciones entre factores en una población, un enfoque cuantitativo implica análisis estadísticos.

De igual manera los mismos autores mencionan que investigación correlacional busca establecer asociaciones entre variables, sin manipularlas. El diseño corte transversal implica la recopilación de datos de una muestra en un solo momento, proporcionando una instantánea de la situación.

3.2. Variables y operacionalización

Variables

V1. Actitud de los profesionales: Loayssa et al. (2015) el comportamiento de los profesionales, al igual que el de cualquier ser humano, se orienta hacia metas específicas y se ve influenciado por las percepciones de objetivos, su viabilidad, las intenciones y actitudes previstas de otras personas involucradas, así como por el contexto

Dimensiones:

- Nivel comunicacional
- Motivación laboral
- Compromiso con la institución

V2. Calidad de atención: la OMS (s.f.) refiere al nivel en que los servicios médicos para individuos y comunidades incrementan las posibilidades de obtener los resultados de salud buscados. Se sustenta en competencias profesionales respaldadas por pruebas y es esencial para alcanzar la atención médica generalizada.

Dimensiones:

- Cumplimiento de normas
- Nivel de confidencialidad
- Nivel de información sobre el servicio

3.3. Población muestra y muestreo

La población son los profesionales de la salud que laboran en área covid-19 y pacientes del área covid-19 de un hospital de Lima, 2021. Para la investigación se tomó en cuenta a 40 profesionales de la salud y 40 pacientes del área covid-19 de un hospital de Lima, el muestreo se determinó mediante los criterios de inclusión los cuales fueron profesionales y pacientes que colaboran voluntariamente guardando la confidencialidad de identidad, y profesionales que laboran en área covid-19 y pacientes del área covid-1. Se considerando a la técnica estadística no probabilística.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se usó para la investigación fueron dos instrumentos para las dos variables, esto se dio mediante un formulario virtual a través de Google, posterior a ello los resultados fueron exportados al programa de Excel 2019, para ser transportados al programa estadístico SPSS V25. El empleo de la encuesta posibilita el acceso al estado de las variables mediante interrogantes formuladas con el propósito de adquirir los datos necesarios para alcanzar los objetivos de la investigación (Arias, 2006, como se citó en La Madriz, 2019).

Validez

Según la explicación proporcionada por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la validez de un instrumento de investigación se refiere a su capacidad para medir de manera adecuada y pertinente la variable de interés (ver anexo 04).

Confiabilidad

Según la definición de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la confiabilidad de una herramienta de medición se refiere a la medida en que su repetida aplicación en un período de tiempo produce resultados consistentes. En el contexto de este

estudio, la confiabilidad se evaluó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, y los resultados fueron satisfactorios para la aplicabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

Con el propósito de llevar a cabo este proceso, se obtuvo la aprobación para administrar los cuestionarios tanto a los profesionales de la salud como a los pacientes del área de covid-19 por parte de la institución. Se llevaron a cabo las encuestas a lo largo de un período de 4 días tanto con el personal médico como con los pacientes de esta área específica. El objetivo era validar el cuestionario creado siguiendo las pautas de la base de datos en SPSS 25 y obtener los resultados deseados.

3.6. Método de análisis

Posterior a que se aplicaran los cuestionarios, estos fueron ingresados al programa estadístico SPSS 25 para que fueran procesados. Se aplicó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman para la evaluación de hipótesis general y específica y contrastación de las mismas.

3.7. Aspectos éticos

Se respetó la privacidad de cada participante, preservando su anonimato como parte de un enfoque ético. Además, se obtuvo el consentimiento informado de manera voluntaria. La integridad, la transparencia y la honestidad en la presentación de los resultados se consideraron como pilares esenciales en el proceso de investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis Inferencial

Contraste de hipótesis general

H1: la actitud de los profesionales se relaciona directamente con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021.

Tabla 1 *Correlación entre las variables de estudio*

			V1	V2
Rho de Spearman	V1. Actitud de los profesionales de la salud	Coeficiente de correlación	1.000	,361
		Sig. (Bilateral)	-	0.007
		N	80	80
	V2. Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,361	1.000
		Sig. (Bilateral)	0.007	-
		N	80	80

En la presente tabla 1 se puede observar un $p = 0.007 < 0.05$ con la prueba de Spearman, por ello hay evidencia de relación directa entre las variables de estudio. Además, se tiene un valor 0.361, lo que indica una correlación directa y moderada.

Contaste de hipótesis específica 1

H1: el nivel comunicacional se relaciona directamente con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021.

Tabla 2 *Correlación dimensión nivel comunicacional*calidad de atención*

		D1-V1	V2	
Rho de Spearman	D1-V1	Coeficiente de correlación	1.000	,390
		Sig. (Bilateral)	-	0.001
		N	80	80
	V2	Coeficiente de correlación	,390	1.000
		Sig. (Bilateral)	0.001	-
		N	80	80

Se puede observar un $p = 0.001 < 0.05$ con la prueba de Spearman, por ello hay evidencia de relación directa entre los elementos de estudio. Además, se tiene un valor 0.390, lo que indica una correlación directa y moderada.

Contraste de hipótesis específica 2

H1: la motivación laboral se relaciona directamente con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021.

Tabla 3 *Correlación dimensión motivación laboral*calidad de atención*

		D2-V1	V2	
Rho de Spearman	D2-V1	Coeficiente de correlación	1.000	,613
		Sig. (Bilateral)	-	0.001
		N	80	80
	V2	Coeficiente de correlación	,613	1.000
		Sig. (Bilateral)	0.001	-
		N	80	80

Se puede observar un $p = 0.001 < 0.05$ con la prueba de Spearman, por ello hay evidencia de relación directa entre los elementos de estudio. Además, se tiene un valor 0.613, lo que indica una correlación directa y moderada.

Contraste de hipótesis específica 3

H1: el compromiso con la institución se relaciona directamente con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021.

Tabla 4 *Correlación dimensión compromiso*calidad de atención*

		D3 - V1	V2	
Rho de Spearman	D3 - V1	Coeficiente de correlación	1.000	,602
		Sig. (Bilateral)	-	0.008
		N	80	80
	V2	Coeficiente de correlación	,602	1.000
		Sig. (Bilateral)	0.008	-
		N	80	80

Se puede observar un $p = 0.001 < 0.05$ con la prueba de Spearman, por ello hay evidencia de relación directa entre los elementos de estudio. Además, se tiene un valor 0.602, lo que indica una correlación directa y moderada.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio al determinar relación significativa entre las variables, es necesario resaltar que los servicios en salud se deben dar de manera rápida y oportuna y así lograr que el usuario en salud manifiesta satisfacción por la calidad de atención recibida independientemente de la coyuntura actual y los diversos problemas que aborden las entidades de salud públicas, por ello se debe establecer un orden en base a las prioridades sanitarias actuales.

Respecto al objetivo principal los resultados del análisis inferencial evidencian una relación entre las variables principales de estudio, $p = 0.007 < 0.05$ con la prueba de Spearman. Además, se tuvo un valor 0.361, lo que indica una correlación directa y moderada. La actitud profesional en la atención médica es un factor crítico para la calidad de atención al paciente. Una actitud respetuosa, empática y comprometida no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también influye en la efectividad de la atención y la seguridad del paciente. La relación entre la actitud profesional y la calidad de atención es interdependiente y esencial en la atención médica de alta calidad.

Esta afirmación es respalda por “La Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson”, según Vásquez. y Esverri (2010) dicha teoría destaca la importancia de la relación entre el profesional de la salud y el paciente, enfocándose en la atención compasiva y ética. Considera al paciente en su totalidad, abarcando sus necesidades físicas, emocionales, mentales y espirituales. Promueve un cuidado transpersonal que va más allá de lo individual y crea un entorno terapéutico para la recuperación.

Asimismo. este resultado se corrobora con el estudio de Zarate (2020) en su investigación en Perú, demostró que existe una fuerte relación positiva significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, respaldada por el análisis estadístico de Spearman (0.892). Este estudio sirve como antecedente para comprender la importancia de una atención médica sobresaliente y como impacta en la percepción de pacientes en una coyuntura de COVID-19.

De igual manera se tiene a Flores (2018) en su estudio en relación con el propósito de evaluar la disposición de los enfermeros hacia los pacientes terminales

en un hospital nacional. Los resultados indican que la actitud de los profesionales de enfermería hacia los pacientes terminales es mayoritariamente positiva, con un 66% de respuestas favorables, lo que sugiere que las actitudes de los enfermeros fueron apropiadas en este contexto.

Acorde al objetivo específico 1, los resultados del análisis inferencial evidencian una relación entre el nivel comunicacional y la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021; $p = 0.001 < 0.05$ con la prueba de Spearman. Además, se tuvo un valor 0.390, lo que indica una correlación directa y moderada. La comunicación es vital en la calidad de la atención al paciente, ya que facilita la comprensión mutua y la toma de decisiones informadas. Crea confianza, empodera al paciente y fomenta la participación activa en su atención médica. Además, la comunicación adecuada previene errores, mejora la satisfacción del paciente y contribuye a la seguridad. Permite la detección temprana de problemas de salud y garantiza el seguimiento eficaz del tratamiento. En resumen, la comunicación efectiva es esencial para una atención de calidad y una relación médico-paciente exitosa.

Este resultado se sustenta la teoría de la acción basada en la relación médico paciente, descrito por Argyris y Schön (1976, como se citó en Loayssa et al., 2015) donde proponen un enfoque innovador para comprender el comportamiento profesional; sostienen que el comportamiento de los profesionales, al igual que el de cualquier ser humano, se orienta hacia metas específicas y se ve influenciado por las percepciones de objetivos, su viabilidad, las intenciones y actitudes previstas de otras personas involucradas, así como por el contexto. Además, argumentan que la denominada "teoría en la acción" se descubre a través de la observación y análisis de situaciones reales, donde se revela la teoría implícita en el comportamiento de los profesionales. Para lograr esto, utilizan la observación, grabación y análisis de las consultas de los participantes.

Este resultado se corrobora con el autor Quintuña (2021) los resultados de cinco casos evaluados en diferentes centros de salud en Ecuador mostraron que la percepción de la calidad de atención generalmente se considera moderada a buena. Se destacó que el personal médico y de enfermería recibe una alta calificación en empatía, lo que indica una comprensión de las necesidades y

preocupaciones de los pacientes.

Uno de los factores críticos hoy en día es el recurso humano, por lo que se ha priorizado el valor que tiene el profesional de la salud, en los procesos y la efectivización de las prestaciones de salud. Está orientado a la consolidación de trabajar con una actitud para que sean verdaderos agentes de cambio. Todo lo mencionado no podrán tener valor si no se efectiviza bajo los principios de ética ante la lucha contra esta crisis sanitaria.

Acorde al objetivo específico 2, los resultados del análisis inferencial evidencian una relación entre la motivación laboral y la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021; $p = 0.001 < 0.05$ con la prueba de Spearman. Además, se tuvo un valor 0.613, lo que indica una correlación directa y moderada. Los profesionales motivados son más propensos a trabajar en equipo, centrarse en las necesidades del paciente y buscar el desarrollo profesional, lo que reduce errores y mejora la seguridad del paciente. Una fuerza laboral motivada contribuye a una atención más centrada en el paciente y a relaciones positivas en el entorno de trabajo, lo que resulta en una atención de mayor calidad en general. Por lo tanto, fomentar la motivación laboral es esencial para mejorar la calidad de atención en la atención médica.

Este resultado encuentra sustento en la “Teoría de la Conducta Planificada”, según el autor Ramos-Morcillo et al. (2014) esta teoría es útil para comprender el comportamiento de profesionales de la salud. Según esta teoría, las intenciones se basan en actitudes, normas sociales y control percibido. Las actitudes se derivan de creencias y percepciones de consecuencias, la norma subjetiva se relaciona con la aprobación social, y el control conductual percibido se refiere a la confianza en la capacidad para llevar a cabo una acción específica

Asimismo, Este resultado se corrobora con el estudio de Van der Gaag (2012) exploró el concepto de "profesionalismo" en tres profesiones de la salud reguladas por el HPC: podólogos / podiatras, terapeutas ocupacionales y paramédicos. Los resultados destacaron que el profesionalismo abarca múltiples aspectos del comportamiento y la práctica, y su definición varía según el contexto y las expectativas. Se subrayó la importancia del juicio situacional y la conciencia

contextual en el comportamiento profesional. Este estudio sienta las bases para futuras investigaciones sobre el desarrollo y promoción del profesionalismo en la atención médica, enfatizando el papel de los empleadores y reguladores en su apoyo y reconocimiento. El profesionalismo se ve como una habilidad dinámica basada en juicio en lugar de un conjunto de habilidades discretas.

Se ha demostrado que el contar con un ambiente laboral adecuado ayuda a que el profesional de la salud brinde una adecuada calidad de atención, para ello se debe seguir en alerta y de esta manera generar medidas para la mejora del financiamiento en el sector salud tanto administrativo como prestacional.

Acorde al objetivo específico 3, los resultados del análisis inferencial evidencian una relación entre el compromiso con la institución y la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021; $p = 0.001 < 0.05$ con la prueba de Spearman. Además, se tuvo un valor 0.602, lo que indica una correlación directa y moderada. El compromiso con la institución y la calidad de atención en salud están interrelacionados. El compromiso motiva a los profesionales a brindar una atención centrada en el paciente, cumplir estándares y fomentar una cultura de seguridad.

Además, la satisfacción del personal se ve influenciada, lo que afecta positivamente su actitud hacia los pacientes y la calidad de atención. La retención de talento es más probable en instituciones comprometidas, lo que garantiza una atención consistente y de alta calidad. En resumen, el compromiso institucional es un pilar fundamental para proporcionar atención de calidad y promover una cultura de seguridad en la atención médica.

Este resultado encuentra sustento en lo propuesto por Forrellat (2014) menciona que en el enfoque de salud en relación a las teorías de calidad destaca la importancia de la concienciación de los profesionales sobre la calidad, enfatiza el trabajo en equipo, involucrando a todos los miembros para mejorar la atención al paciente; asimismo promueve la responsabilidad individual en la obtención de resultados de calidad y se destaca la relevancia de cada individuo en la organización, la implementación de un sistema de gestión de calidad representa un desafío que implica un cambio cultural en la organización.

Esta afirmación se corrobora con el estudio de Santana-López et al. (2021) investigaron las actitudes y conocimientos del personal docente en Canarias, España, frente a la pandemia de la COVID-19. Se encontró que la mayoría de los docentes no estarían dispuestos a trabajar en un entorno de riesgo de contagio (76.6%), pero estarían dispuestos si se garantizaran medidas higiénicas adecuadas (69.2%) y equipo de protección (67.0%), lo cual demuestra su compromiso con la institución. En resumen, se destaca la importancia de implementar medidas preventivas efectivas en las escuelas y brindar capacitación específica a los docentes en prevención primaria.

Uno de los factores críticos hoy en día es el recurso humano, por lo que se ha priorizado el valor que tiene el profesional de la salud, en los procesos y la efectivización de las prestaciones de salud. Está orientado a la consolidación de trabajar con una actitud para que sean verdaderos agentes de cambio. Todo lo mencionado no podrán tener valor si no se efectiviza bajo los principios de ética ante la lucha contra esta crisis sanitaria.

Finalmente, un profesional de la salud debe generar y proyectar credibilidad, seguridad, confianza y la calidad en los servicios que brinda; una de las fortalezas para la ejecución de la presente investigación fue la voluntad de participación por parte del personal de salud y pacientes del área covid-19, sin embargo, la principal debilidad fue el acceso a la muestra por la coyuntura actual que se presenta en el país.

La investigación llevada a cabo en el Hospital de Lima en el año 2021 ha proporcionado resultados significativos al emplear la prueba de correlación de Spearman, revelando un coeficiente de 0.361 con un nivel de significación $p < 0.05$. Este hallazgo sugiere una conexión substancial entre la actitud de los profesionales de la salud y la calidad de atención brindada a pacientes afectados por COVID-19. La correlación positiva identificada implica que a medida que la actitud de los profesionales de la salud aumenta, la calidad de atención a pacientes COVID-19 también tiende a mejorar. Este resultado encuentra sustento en diversas teorías y estudios previos que destacan la importancia de los factores psicosociales en la prestación de servicios de salud.

En primer lugar, “La Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson” subraya la relevancia de la actitud y el compromiso del personal médico en el proceso de atención. La relación empática entre el profesional de la salud y el paciente ha demostrado ser crucial en la recuperación y el bienestar del individuo, particularmente en contextos de enfermedades graves como la COVID-19. Adicionalmente, la relación médico-paciente en la “Teoría en la Acción” destaca la importancia de establecer una comunicación efectiva y una relación de confianza entre el personal médico y los pacientes. La actitud positiva de los profesionales de la salud no solo influye en la percepción del paciente sobre la calidad de atención, sino que también puede impactar positivamente en la adhesión al tratamiento y la recuperación.

Por otro lado, investigaciones previas han resaltado la conexión entre el bienestar emocional de los profesionales de la salud y la calidad de atención proporcionada. La fatiga, el estrés y la falta de apoyo pueden afectar negativamente la actitud y el desempeño de los profesionales, repercutiendo directamente en la calidad de la atención ofrecida a los pacientes.

En este contexto, la presente investigación contribuye a la comprensión teórica al proporcionar evidencia empírica de la relación directa entre la actitud de los profesionales de la salud y la calidad de atención en pacientes COVID-19. Estos resultados sugieren la necesidad de intervenciones que fomenten un ambiente laboral saludable y promuevan actitudes positivas entre el personal médico, lo que, a su vez, podría traducirse en una mejora tangible en la calidad de atención y, por ende, en los resultados de salud de los pacientes. Además, resalta la importancia de considerar factores psicosociales en la planificación y gestión de servicios de salud, especialmente en situaciones de crisis sanitaria como la pandemia de la COVID-19.

VI. CONCLUSIONES

1.- Se puede concluir que la actitud de los profesionales de la salud tiene una relación directa con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021. En el resultado estadístico se obtuvo un $p = 0.007 < 0.05$ para la prueba de Spearman. Además, se tuvo un valor 0.361, lo que indica una correlación directa y moderada.

2.- Se puede concluir que el nivel comunicacional de los profesionales de la salud tiene una relación directa con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021. En el resultado estadístico se obtuvo un $p = 0.001 < 0.05$ para la prueba de Spearman. Además, se tuvo un valor 0.390, lo que indica una correlación directa y moderada.

3.- Se puede concluir que la motivación laboral de los profesionales de la salud tiene una relación directa con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021. En el resultado estadístico se obtuvo un $p = 0.001 < 0.05$ para la prueba de Spearman. Además, se tuvo un valor 0.613, lo que indica una correlación directa y moderada.

4.- Se puede concluir respecto al compromiso que tienen los profesionales de la salud con la institución; se tiene una relación directa con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021. En el resultado estadístico se obtuvo un $p = 0.001 < 0.05$ para la prueba de Spearman. Además, se tuvo un valor 0.602, lo que indica una correlación directa y moderada.

VII. RECOMENDACIONES

1.- Se recomienda continuar con investigaciones que profundicen el tema ante esta coyuntura por covid-19. Se debe establecer equipos de investigación multidisciplinarios para abordar diferentes aspectos de la pandemia, fomentar la colaboración entre instituciones de salud y universidades, garantizar el acceso a recursos y financiamiento para investigaciones relacionadas con COVID-19, y compartir los hallazgos de investigaciones de manera amplia.

2.- Crear políticas de salud de concientización sobre el trato humanizado por parte de los profesionales de la salud. A través del desarrollo de campañas de concientización y educación dirigidas a profesionales de la salud, se debe establecer directrices y protocolos que promuevan el trato humanizado en el entorno de atención médica, y evaluar regularmente el cumplimiento de estas políticas y proporcionar retroalimentación y capacitación adicional cuando sea necesario; también, involucrar a pacientes y familiares en la creación y revisión de estas políticas.

3.- Realizar capacitaciones a los profesionales de la salud sobre calidad de atención. A través de diseñar programas de capacitación que aborden aspectos clave de la calidad de atención, incluyendo comunicación, seguridad del paciente y actualización de conocimientos. Proporcionar formación continua y acceso a recursos educativos en línea, y evaluar regularmente el impacto de la capacitación en la práctica clínica y realizar ajustes según sea necesario.

4.- Capacitación a pacientes sobre la labor que desempeña los profesionales de la salud para que el profesional se sienta valorado y motivado. A través del desarrollo de materiales educativos accesibles para pacientes y sus familias que expliquen el papel y las responsabilidades de los profesionales de la salud. Integrar la educación de pacientes en la atención de rutina, proporcionando información y respondiendo preguntas. Fomentar la retroalimentación y la participación de los pacientes en la mejora de la atención. Reconocer y apreciar a los pacientes como socios en el proceso de atención.

REFERENCIAS

- Altamirano, L., & Cedeño, E. (2016). *Calidad Percibida del Cuidado de Enfermería en Niños/as y Estancia Hospitalaria* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5684>.
- Araujo, R., & Ramos, I. (2016). *Percepción de la calidad de atención de enfermería, área de pediatría, Hospital Básico Cayambe. Cayambe, Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte].
[http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/62111/1/06%20ENF%20732%20TR ABAJO%20GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/62111/1/06%20ENF%20732%20TR%20ABAJO%20GRADO.pdf).
- Bonifaz, R. (2016). *La gestión del talento humano en el distrito Chambo Riobamba 06D01 - salud y su influencia en la calidad de atención al cliente* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Chimborazo].
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2790/1/UNACH-EC-ING-COM-2016-0019.pdf>
- Bosa, R. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Estatal a Distancia].
<https://core.ac.uk/download/pdf/84689453.pdf>
- Bottcher, B., Abu-El-Noor, N., Abuowda, Y., Alfaqawi, M., Alaloul, E., El-Hout, S., Al-Najjar, I. & Abu-El-Noor, M. (2019). Attitudes of doctors and nurses to patient safety and errors in medical practice in the Gaza-Strip: a crosssectional study. *BMJ Open*.
<https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/9/8/e026788.full.pdf>
- Cassiani SHB, Munar Jimenez EF, Umpiérrez Ferreira A, Peduzzi M, Leija Hernández C. (2020). La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Rev Panam Salud Publica*. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>

- Chú, L. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017* [Tesis pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4853>.
- Cornejo, M., & Sumba, F. (2013). *Propuesta de Estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios al usuario externo en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso Cuenca – Ecuador* [Tesis pregrado, Universidad Politécnica Salesiana].
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5232/6/UPS-CT002751.pdf>
- Custom Learnin System (s.f.). A Positive Attitude is Key to Great Patient Care.*
<https://www.customlearning.com/blogs/a-positive-attitude-is-key-to-great-patient-care>
- Espinoza-Venegas, Maritza, Luengo-Machuca, Luis y Sanhueza-Alvarado, Olivia. (2016). Actitudes en profesionales de enfermería chilenos hacia el cuidado al final de la vida. Análisis multivariado. *Aquichán*, 16 (4), 430-446.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972016000400430
- Escobar-Castellanos, Blanca, & Cid-Henriquez, Patricia. (2018). El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta bioethica*, 24(1), 39-46.
<https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2018000100039>
- Febré, N., Mondaca-Gómez, K., Méndez-Celis, M., Badilla-Morales, V., Soto-Parada, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K. & Canales, M. (2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición, *Revista Médica Clínica Las Condes*, Volume 29, Issue 3, Pages 278-287.
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>.
- Figuroa, A. (2013). *Propuesta de un sistema de evaluación de calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo SERVQUAL dirigido al Hospital José Rodríguez del cantón Salinas* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena].
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/971>

- Flores, T.M (2018). *Actitud del Profesional de Enfermería Frente al Paciente Terminal del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas – 2018 [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18136>
- Fontova, A., Juvinyá, D., & Suñer, R. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(1), 10- 16. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2014.12.009>
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&tlng=es
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixtas*. Editorial McGRAW-HILL Interamericana
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Ministerio de Salud y Protección Social (MINSALUD). (2016). Perfiles y competencias profesionales en salud: Perspectiva de las profesiones, un aporte al cuidado de la salud, las personas, familias y comunidades. ACADEMIA NACIONAL DE MEDICINA.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/Perfiles-profesionales-salud.pdf>
- La Madriz, J. (2019). *Metodología de la investigación. Actuación humana orientada al conocimiento de la realidad observable*. Editorial CIDE.
<https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/75/1/Metodologia%20de%20la%20Investigacion.pdf>

- Loayssa, J., Ruiz, R. y González, F. (2015). Teoría en la acción sobre la relación con el paciente. Una perspectiva diferente de representar y entender el comportamiento del médico de familia en la consulta, *Atención Primaria*, *Volume 47*, Issue 5, pages 279-286,
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2014.07.004>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (s.f.). *Calidad en la atención*.
https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (17 de junio del 2020). *La COVID-19 afectó el funcionamiento de los servicios de salud para enfermedades no transmisibles en las Américas*.
<https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no>
- Quevedo, P. (2019). *Actitud de los profesionales y la calidad de atención en el departamento de gineco obstetricia del hospital de chancay y servicios básicos de salud: “Dr. Hidalgo Atoche López”, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener].
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3518>
- Quintuña, M. A. (2021). Factores asociados a la calidad de atención al paciente durante la pandemia por Sars-Cov-2/Covid -19. *RECIMUNDO*, 5(Especial 1), 118-125.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(esp.1\).nov.2021.118-125](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(esp.1).nov.2021.118-125)
- Ramos-Morcillo, A., Ruzafa-Martínez, M., Fernández-Salazar, S., Del-Pino-Casado, R. y Armero, D. (2014). Actitudes de médicos y enfermeras ante las actividades preventivas y de promoción en atención primaria. Vol 46 N°9, pag. 483 – 491. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2014.02.002>.
- Ruiz-Aquino, M., Echevarría Dávila, J., & Huanca Solis, W. E. (2021). Conductas de autocuidado de la salud en estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud. *Socialium*, 5(1), 261–276.
<https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2021.5.1.830>

- Rook, Caroline, Smith, Lee, Johnstone, James, Rossato, Claire, López Sánchez, Guillermo Felipe, Díaz Suárez, Arturo, & Roberts, Justin. (2018). Reconceptualising workplace resilience - A cross-disciplinary perspective. *Anales de Psicología*, 34(2), 331-338.
<https://dx.doi.org/10.6018/analesps.34.2.299371>
- Santana-López, Borja N., Santana-Padilla, Yeray G., Santana-Cabrera, Esteban G., Ruiz-Rodríguez, Gloria R., González-Martín, Jesús M., & Santana-Cabrera, Luciano. (2021). Actitudes y conocimientos sobre la pandemia por la COVID-19 en docentes de Canarias. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 38(1), 64-69. Epub 13 de noviembre de 2020. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2021.381.6312>
- Sánchez, V. (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García"*. [Tesis pregrado, Universidad Científica del Perú]. <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CSTITIS%C3%81NCH EZ Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>.
- Sutton, L., García, R., Aguirre, R., & Ramírez, O. (2013). *Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica*. <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
- Tovar, D., Rodriguez, Y., Del Canto, E., Fernandes, V. y Mendez E. (2016). La calidad de los sistemas de salud venezolana: hacia una actitud positiva. *Revista E-Locução*.
- Van der Gaag, A. (2012). Professionalism in healthcare professionals. *Health Professions Council (HPC)*. <https://www.hcpc-uk.org/globalassets/resources/reports/professionalism-in-healthcare-professionals.pdf>
- Vargas, B. (2016). *La medición de la percepción de la calidad de los servicios odontológicos como herramienta para su mejoramiento. Aplicación en las clínicas odontológicas 88 integradas en Bogotá* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia].

<http://www.bdigital.unal.edu.co/52178/1/tfobgvr2016.pdf>.

Vásquez, M. y Esverri, M.C. (2010) El cuidado de las familias en las unidades de cuidados intensivos desde la perspectiva de Jean Watson. *Enfermería intensiva*, Pag. 161 – 164

Zárate-Aquino, L.E (2020). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate - 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53123>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la actitud de los profesionales en salud con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer el nivel de relación entre la actitud de los profesionales con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La actitud de los profesionales se relaciona directamente con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021.</p>	<p>V1</p> <p>Actitud de los Profesionales</p>	<p>1.1 Nivel comunicacional</p> <p>1.2 Motivación laboral</p> <p>1.3 Compromiso con la institución</p>	<p>TIPO</p> <p>Básica</p> <p>ENFOQUE</p> <p>Cuantitativa</p> <p>DISEÑO</p> <p>No experimental</p> <p>NIVEL</p> <p>descriptivo correlacional</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona el nivel comunicacional con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación laboral con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso con la institución y la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel comunicacional y su relación con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021.</p> <p>Evaluar la motivación laboral y su relación con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021</p> <p>Evaluar el compromiso con la institución y su relación con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>La motivación laboral se relaciona directamente con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021.</p> <p>El nivel comunicacional se relaciona directamente con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021. El compromiso con la institución se relaciona directamente con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021.</p>	<p>V2</p> <p>La calidad de atención</p>	<p>2.1 Cumplimiento de normas</p> <p>2.2 Nivel de Confidencialidad</p> <p>2.3 Nivel de información sobre el servicio</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población de estudio estuvo conformada por profesionales de la salud y pacientes del área covid-19</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra estuvo conformada por 40 profesionales de la salud y 40 pacientes del área covid-19</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Las técnicas son encuestas</p> <p>Los instrumentos son los cuestionarios</p>

Anexo 02. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	ESCALA
V1: Actitud de los Profesionales.	Loayssa et al. (2015) el comportamiento de los profesionales, al igual que el de cualquier ser humano, se orienta hacia metas específicas y se ve influenciado por las percepciones de objetivos, su viabilidad, las intenciones y actitudes previstas de otras personas involucradas, así como por el contexto.	1.1 Nivel comunicacional	Ordinal
		1.2 Motivación	
		1.3 Compromiso con la institución.	
V2: La calidad de atención	La OMS (s.f.) refiere al nivel en que los servicios médicos para individuos y comunidades incrementan las posibilidades de obtener los resultados de salud buscados. Se sustenta en competencias profesionales respaldadas por pruebas y es esencial para alcanzar la atención médica generalizada.	2.1 Cumplimiento de normas.	Ordinal
		2.2 Nivel de confidencialidad.	
		2.3 Nivel de información sobre el servicio	

Anexo 03. Instrumentos

V1. ACTITUD DE LOS PROFESIONALES

INDICADORES DE ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
1.1 NIVEL COMUNICACIONAL					
1. La comunicación es pertinente y permanente.	1	2	3	4	5
2. La comunicación se da a través de los medios orales y escritos.	1	2	3	4	5
3. Se da una información oportuna sobre los temas relacionados al departamento o área.	1	2	3	4	5
4. La comunicación entre los compañeros se da asertivamente.	1	2	3	4	5
5. Con respecto a los directivos argumentos la comunicación es adecuada y permiten la exposición de que ayuden a los procesos de la gestión.	1	2	3	4	5
6. Se da un intercambio de ideas que produzcan beneficio de diversa índole a la institución.	1	2	3	4	5
1.2 MOTIVACIÓN LABORAL					
7. En cuanto a los horarios se siente motivado(a) para seguir trabajando en la institución.	1	2	3	4	5
8. El trabajo que realiza es valorado por los directivos.	1	2	3	4	5
9. Se brindan las facilidades para los programas de capacitación.	1	2	3	4	5
10. Considera importante la relación con sus compañeros, que le permite realizar su trabajo con idoneidad.	1	2	3	4	5
11. El ambiente donde desarrolla sus actividades es el adecuado.	1	2	3	4	5
12. Siente que reconocen su trabajo y esto lo motiva a seguir adelante.	1	2	3	4	5
1.3 COMPROMISO CON LA INSTITUCIÓN					
13. Participa en las reuniones organizadas por la institución.	1	2	3	4	5
14. Se siente identificado (a) con los objetivos de la institución.	1	2	3	4	5
15. Tiene establecido la relevancia en cumplir con los sistemas formales (normas y procedimientos) que regulan el desarrollo del trabajo.	1	2	3	4	5
16. Identifica el sistema organizativo de la institución y apuesta por un conjunto de interacciones, coordinaciones, procesos y el	1	2	3	4	5

componente humano como base de la organización.					
17. Apuesta por una gestión de cambios en función del desarrollo de la institución.	1	2	3	4	5
18. Considera que debe haber una participación de todas las áreas ante un nuevo reto para la organización.	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

ÍNDICE	RANGO	PUNTAJE
A	Siempre	5
B	Casi siempre	4
C	Rara vez	3
D	Casi Nunca	2
E	Nunca	1

V2. LA CALIDAD DE ATENCIÓN

INDICADORES DE ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
2.1 CUMPLIMIENTO DE NORMAS					
1. Evidencia que los profesionales trabajan según las normas del hospital.	1	2	3	4	5
2. Los profesionales resolvieron el problema por el que acudió según los protocolos.	1	2	3	4	5
3. Se realizó un examen completo durante su consulta.	1	2	3	4	5
4. Lo atendieron inmediatamente a su llegada.	1	2	3	4	5
2.2 NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD					
5. Cuando lo atendieron se respetó su intimidad.	1	2	3	4	5
6. Le explicaron todo lo relacionado a su enfermedad.	1	2	3	4	5
7. Cuidaron su privacidad al examinarla.	1	2	3	4	5
8. Le explicaron correctamente las indicaciones.	1	2	3	4	5
2.3 NIVEL DE INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO					
9. El profesional contestó todas sus dudas respecto al servicio.	1	2	3	4	5
10. Los banners del servicio presentan la claridad para orientarlo.	1	2	3	4	5
11. Se le brindó la información necesaria para orientarlo y guiarlo.	1	2	3	4	5
12. El profesional que lo atendió le brindó la información a usted y familiares para el seguimiento.	1	2	3	4	5
13. Fueron comprensibles las indicaciones que le brindaron.	1	2	3	4	5
14. Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios	1	2	3	4	5
15. La información brindada le generó confianza en el sistema.	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

ÍNDICE	RANGO	PUNTAJE
A	Siempre	5
B	Casi siempre	4
C	Rara vez	3
D	Casi Nunca	2
E	Nunca	1

INSTRUMENTO VIRTUAL

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfmdfEfPm8QXSVUh6-o8HBW8_6FN1onT01t6Te5l3vxcpjQHQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

dfEfPm8QXSVUh6-o8HBW8_6FN1onT01t6Te5l3vxcpjQHQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

ACTITUD DE LOS PROFESIONALES EN SALUD Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES COVID-19 DE UN HOSPITAL DE LIMA , 2021

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: ACTITUD DE LOS PROFESIONALES EN SALUD Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES COVID-19 DE UN HOSPITAL DE LIMA , 2021.
Nombre de los investigadores: SOTO VILLAFUERTE MARIA DEL PILAR

Propósito del estudio: Determinar si existe relación entre la actitud de los profesionales con la calidad de atención en pacientes covid-19 de un Hospital de Lima, 2021.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados lo cual le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo el investigador puede conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Participación voluntaria: Su participación en esta investigación es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a la investigadora María Del Pilar Soto Villafuerte, numero telefónico 984163238

*Obligatorio

Villafuerte, numero telefónico 984163238

*Obligatorio

Correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en la investigación *

- Si
 No

¿Deseas participar voluntariamente de esta investigación? *

- Si
 No

Siguiente

ACTITUD DE LOS PROFESIONALES EN SALUD Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES COVID-19 DE UN HOSPITAL DE LIMA , 2021

*Obligatorio

Ficha de instrumento de ACTITUD DE PROFESIONALES DE LA SALUD

En cada ítem, seleccione sólo una de las alternativas, según la frecuencia que sea oportuna.

La comunicación es pertinente y permanente. *

Elegir

Este ítem es obligatorio.

La comunicación se da a través de los medios orales y escritos. *

Nunca



ACTITUD DE LOS PROFESIONALES EN SALUD Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES COVID-19 DE UN HOSPITAL DE LIMA , 2021

*Obligatorio

Ficha de instrumento de CALIDAD DE ATENCION.

En cada ítem, seleccione sólo una de las alternativas, según la frecuencia que sea oportuna.

Evidencia que los profesionales trabajan según las normas del hospital. *

Elegir

Los profesionales resolvieron el problema por el que acudió. *

Elegir



Anexo 04. Validación de instrumento por criterio de expertos

Tabla 5 *Tabla de Jueces*

N.º	Grado Académico	Apellidos y Nombres	Dictamen
1	Maestra	Vilma Hilario Grandes	APLICABLE
2	Maestra	Lagos Guerreros Dennisse Rudy	APLICABLE
3	Maestro	Canchari Chung Juan Pablo	APLICABLE
4	Maestro	Villanueva Valenzuela Milton	APLICABLE
5	Maestra	Cerrón Fernández Stefany Liliana	APLICABLE
6	Maestro	Mendoza Quijano Elito	APLICABLE

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sra.

Mg. Vilma Hilario Grandez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría con mención en gestión de los servicios de la salud de la UCV, en la sede de Lima Norte promoción 2021 requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Actitud de los profesionales en salud y calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa. El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



María del Pilar Soto Villafuerte



DNI: 47542172

Especialidad del validador: Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de 06 del 2021


REBECA HILARIO GRANDE
Médico Cirujano
C.M.P. 48936

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sra.

Mg. Dennisse Lagos Guerreros

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría con mención en gestión de los servicios de la salud de la UCV, en la sede de Lima Norte promoción 2021 requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Actitud de los profesionales en salud y calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa. El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


María del Pilar Soto Villafuerte



DNI: 47542172

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ACTITUD DE PROFESIONALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 NIVEL COMUNICACIONAL								
1	La comunicación es pertinente y permanente.	X		X		X		
2	La comunicación se da a través de los medios orales y escritos.	X		X		X		
3	Se da una información oportuna sobre los temas relacionados al departamento o área.	X		X		X		
4	La comunicación entre los compañeros se da asertivamente.	X		X		X		
5	Con respecto a los directivos argumentos la comunicación es adecuada y permiten la exposición de que ayuden a los procesos de la gestión.	X		X		X		
6	Se da un intercambio de ideas que produzcan beneficio de diversa índole a la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 MOTIVACION LABORAL								
7	En cuanto a los horarios se siente motivado(a) para seguir trabajando en la institución.	X		X		X		
8	El trabajo que realiza es valorado por los directivos.	X		X		X		
9	Se brindan las facilidades para los programas de capacitación.	X		X		X		
10	Considera importante la relación con sus compañeros, que le permite realizar su trabajo con idoneidad.	X		X		X		
11	El ambiente donde desarrolla sus actividades es el adecuado.	X		X		X		
12	Siente que reconocen su trabajo y esto lo motiva a seguir adelante.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 COMPROMISO CON LA INSTITUCION								
13	Participa en las reuniones organizadas por la institución.	X		X		X		
14	Se siente identificado (a) con los objetivos de la institución	X		X		X		
15	Tiene establecido la relevancia en cumplir con los sistemas formales (normas y procedimientos) que regulan el desarrollo del trabajo.	X		X		X		
16	Identifica el sistema organizativo de la institución y apuesta por un conjunto de interacciones, coordinaciones, procesos y el componente humano como base de la organización	X		X		X		
17	Apuesta por una gestión de cambios en función del desarrollo de la institución.	X		X		X		
18	Considera que debe haber una participación de todas las áreas ante un nuevo reto para la organización.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dennisse Rudy Lagos Guerrero

DNI: 70891811

Nº colegio profesional: 32187

Especialidad del validador: Maestría en Gerencia De Proyectos De Inversión en Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de Junio 21
.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1 CUMPLIMIENTO DE NORMAS								
1	Evidencia que los profesionales trabajan según las normas del hospital.	X		X		X		
2	Los profesionales resolvieron el problema por el que acudió.	X		X		X		
3	Los profesionales explicaron los protocolos establecidos antes de ejecutar alguna acción.	X		X		X		
4	Lo atendieron inmediatamente a su llegada.	X		X		X		
DIMENSION 2 NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD								
5	Cuando lo atendieron se respetó su intimidad	X		X		X		
6	Le explicaron todo lo relacionado a su enfermedad.	X		X		X		
7	Cuidaron su privacidad al ser evaluada.	X		X		X		
8	Le explicaron correctamente las indicaciones.	X		X		X		
DIMENSION 3 NIVEL DE INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO								
9	El profesional contestó todas sus dudas respecto al servicio.	X		X		X		
10	Los banners del hospital presentan la claridad para orientarlo.	X		X		X		
11	Se le brindó la información necesaria para orientarlo y guiarlo.	X		X		X		
12	El profesional que lo atendió le brindó la información a usted y familiares para el seguimiento.	X		X		X		
13	Fueron comprensibles las indicaciones que le brindaron.	X		X		X		
14	Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios.	X		X		X		
15	La información brindada le generó confianza en el sistema.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dennisse Rudy Lagos Guerrero

DNI: 70821811 N° colegio profesional: 32187

Especialidad del validador: Maestra en Gerencia de Proyectos de Inversión en Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de Junio del 2021


 Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.

Mg. Juan Pablo Canchari Chung

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría con mención en gestión de los servicios de la salud de la UCV, en la sede de Lima Norte promoción 2021 requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Actitud de los profesionales en salud y calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa. El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


María del Pilar Soto Villafuerte

DNI: 47542172



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ACTITUD DE PROFESIONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 NIVEL COMUNICACIONAL								
1	La comunicación es pertinente y permanente.	X		X		X		
2	La comunicación se da a través de los medios orales y escritos.	X		X		X		
3	Se da una información oportuna sobre los temas relacionados al departamento o área.	X		X		X		
4	La comunicación entre los compañeros se da asertivamente.	X		X		X		
5	Con respecto a los directivos argumentos la comunicación es adecuada y permiten la exposición de que ayuden a los procesos de la gestión.	X		X		X		
6	Se da un intercambio de ideas que produzcan beneficio de diversa índole a la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 MOTIVACION LABORAL								
7	En cuanto a los horarios se siente motivado(a) para seguir trabajando en la institución.	X		X		X		
8	El trabajo que realiza es valorado por los directivos.	X		X		X		
9	Se brindan las facilidades para los programas de capacitación.	X		X		X		
10	Considera importante la relación con sus compañeros, que le permite realizar su trabajo con idoneidad.	X		X		X		
11	El ambiente donde desarrolla sus actividades es el adecuado.	X		X		X		
12	Siente que reconocen su trabajo y esto lo motiva a seguir adelante.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 COMPROMISO CON LA INSTITUCION								
13	Participa en las reuniones organizadas por la institución.	X		X		X		
14	Se siente identificado (a) con los objetivos de la institución	X		X		X		
15	Tiene establecido la relevancia en cumplir con los sistemas formales (normas y procedimientos) que regulan el desarrollo del trabajo.	X		X		X		
16	Identifica el sistema organizativo de la institución y apuesta por un conjunto de interacciones, coordinaciones, procesos y el componente humano como base de la organización	X		X		X		
17	Apuesta por una gestión de cambios en función del desarrollo de la institución.	X		X		X		
18	Considera que debe haber una participación de todas las áreas ante un nuevo reto para la organización.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra/ Mg: Mg. Canchari Chung Juan Pablo**

DNI: 41885296 N° colegio profesional: 21648

Especialidad del validador: **Magister en Gestión de los Servicios de la Salud**

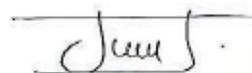
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 CUMPLIMIENTO DE NORMAS							
1	Evidencia que los profesionales trabajan según las normas del hospital.	X		X		X		
2	Los profesionales resolvieron el problema por el que acudió.	X		X		X		
3	Los profesionales explicaron los protocolos establecidos antes de ejecutar alguna acción.	X		X		X		
4	Lo atendieron inmediatamente a su llegada.	X		X		X		
	DIMENSION 2 NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando lo atendieron se respetó su intimidad	X		X		X		
6	Le explicaron todo lo relacionado a su enfermedad.	X		X		X		
7	Cuidaron su privacidad al ser evaluada.	X		X		X		
8	Le explicaron correctamente las indicaciones.	X		X		X		
	DIMENSION 3 NIVEL DE INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El profesional contestó todas sus dudas respecto al servicio.	X		X		X		
10	Los banners del hospital presentan la claridad para orientarlo.	X		X		X		
11	Se le brindó la información necesaria para orientarlo y guiarlo.	X		X		X		
12	El profesional que lo atendió le brindó la información a usted y familiares para el seguimiento.	X		X		X		
13	Fueron comprensibles las indicaciones que le brindaron.	X		X		X		
14	Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios.	X		X		X		
15	La información brindada le generó confianza en el sistema.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. Canchari Chung Juan Pablo**

DNI: **41885296** N° colegio profesional: **21648**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión de los Servicios de la Salud**

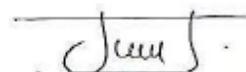
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.

Mg. Milton Villanueva Valenzuela

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría con mención en gestión de los servicios de la salud de la UCV, en la sede de Lima Norte promoción 2021 requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Actitud de los profesionales en salud y calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa. El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



María del Pilar Soto Villafuerte

DNI: 47542172



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ACTITUD DE PROFESIONALES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 NIVEL COMUNICACIONAL								
1	La comunicación es pertinente y permanente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	La comunicación se da a través de los medios orales y escritos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Se da una información oportuna sobre los temas relacionados al departamento o área.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	La comunicación entre los compañeros se da asertivamente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Con respecto a los directivos argumentos la comunicación es adecuada y permiten la exposición de que ayuden a los procesos de la gestión.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Se da un intercambio de ideas que produzcan beneficio de diversa índole a la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 2 MOTIVACIÓN LABORAL								
7	En cuanto a los horarios se siente motivado(a) para seguir trabajando en la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	El trabajo que realiza es valorado por los directivos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Se brindan las facilidades para los programas de capacitación.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Considera importante la relación con sus compañeros, que le permite realizar su trabajo con idoneidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	El ambiente donde desarrolla sus actividades es el adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Siente que reconocen su trabajo y esto lo motiva a seguir adelante.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 3 COMPROMISO CON LA INSTITUCIÓN								
13	Participa en las reuniones organizadas por la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Se siente identificado (a) con los objetivos de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Tiene establecido la relevancia en cumplir con los sistemas formales (normas y procedimientos) que regulan el desarrollo del trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Identifica el sistema organizativo de la institución y apuesta por un conjunto de interacciones, coordinaciones, procesos y el componente humano como base de la organización	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Apuesta por una gestión de cambios en función del desarrollo de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Considera que debe haber una participación de todas las áreas ante un nuevo reto para la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento de recolección de datos fiable en pertinencia, relevancia y claridad

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Milton Villanueva Valenzuela

DNI: 43359485

N° colegio profesional: 34263

Especialidad del validador: Odonólogo - Rehabilitador - Oral - Magister en Gestión de las Servicios de la Salud.

...20...de Junio del 2021.

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. CD. Milton Villanueva Villacorta
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 3403

Firma del Experto Informante.

Ítem	1	2	3	4	5
1. El procedimiento de diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
2. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
3. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
4. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
5. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
6. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
7. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
8. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
9. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
10. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
11. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
12. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
13. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
14. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
15. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
16. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
17. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
18. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
19. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					
20. El diagnóstico de la enfermedad periodontal se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos.					

El presente informe fue elaborado el día 20 de Junio del 2021 en el Centro de Diagnóstico y Tratamiento de la Enfermedad Periodontal de la Clínica Dental de la Universidad de Cuenca.

El presente informe fue elaborado por el Experto Informante Milton Villanueva Villacorta Cirujano Dentista C.O.P. 3403.

El presente informe fue elaborado en el Centro de Diagnóstico y Tratamiento de la Enfermedad Periodontal de la Clínica Dental de la Universidad de Cuenca.

Firma del Experto Informante: Milton Villanueva Villacorta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1 CUMPLIMIENTO DE NORMAS								
1	Evidencia que los profesionales trabajan según las normas del hospital.	X		X		X		
2	Los profesionales resolvieron el problema por el que acudió.	X		X		X		
3	Los profesionales explicaron los protocolos establecidos antes de ejecutar alguna acción.	X		X		X		
4	Lo atendieron inmediatamente a su llegada.	X		X		X		
DIMENSION 2 NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD								
5	Cuando lo atendieron se respetó su intimidad	X		X		X		
6	Le explicaron todo lo relacionado a su enfermedad.	X		X		X		
7	Cuidaron su privacidad al ser evaluada.	X		X		X		
8	Le explicaron correctamente las indicaciones.	X		X		X		
DIMENSION 3 NIVEL DE INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO								
9	El profesional contestó todas sus dudas respecto al servicio.	X		X		X		
10	Los banners del hospital presentan la claridad para orientarlo.	X		X		X		
11	Se le brindó la información necesaria para orientarlo y guiarlo.	X		X		X		
12	El profesional que lo atendió le brindó la información a usted y familiares para el seguimiento.	X		X		X		
13	Fueron comprensibles las indicaciones que le brindaron.	X		X		X		
14	Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios	X		X		X		
15	La información brindada le generó confianza en el sistema.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento de recolección de datos es fiable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Villanueva Valenzuela Milton

DNI: 47359485 Nº colegio profesional: 39263

Especialidad del validador: Odonólogo - Rehabilitador Oral - Magister en Gestión de los servicios de la salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...20...de...Junio del 2021



Mg. CD. Milton Villanueva Valenzuela
CIRUJANO DENTISTA
C.O.R. 34263

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sra.

Mg. Stefany Cerron Fernandez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría con mención en gestión de los servicios de la salud de la UCV, en la sede de Lima Norte promoción 2021 queremos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Actitud de los profesionales en salud y calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa. El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


María del Pilar Soto Villafuerte

DNI: 47542172

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ACTITUD DE PROFESIONALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 NIVEL COMUNICACIONAL								
1	La comunicación es pertinente y permanente.	X		X		X		
2	La comunicación se da a través de los medios orales y escritos.	X		X		X		
3	Se da una información oportuna sobre los temas relacionados al departamento o área.	X		X		X		
4	La comunicación entre los compañeros se da asertivamente.	X		X		X		
5	Con respecto a los directivos argumentos la comunicación es adecuada y permiten la exposición de que ayuden a los procesos de la gestión.	X		X		X		
6	Se da un intercambio de ideas que produzcan beneficio de diversa índole a la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 MOTIVACION LABORAL								
7	En cuanto a los horarios se siente motivado(a) para seguir trabajando en la institución.	X		X		X		
8	El trabajo que realiza es valorado por los directivos.	X		X		X		
9	Se brindan las facilidades para los programas de capacitación.	X		X		X		
10	Considera importante la relación con sus compañeros, que le permite realizar su trabajo con idoneidad.	X		X		X		
11	El ambiente donde desarrolla sus actividades es el adecuado.	X		X		X		
12	Siente que reconocen su trabajo y esto lo motiva a seguir adelante.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 COMPROMISO CON LA INSTITUCION								
13	Participa en las reuniones organizadas por la institución.	X		X		X		
14	Se siente identificado (a) con los objetivos de la institución	X		X		X		
15	Tiene establecido la relevancia en cumplir con los sistemas formales (normas y procedimientos) que regulan el desarrollo del trabajo.	X		X		X		
16	Identifica el sistema organizativo de la institución y apuesta por un conjunto de interacciones, coordinaciones, procesos y el componente humano como base de la organización	X		X		X		
17	Apuesta por una gestión de cambios en función del desarrollo de la institución.	X		X		X		
18	Considera que debe haber una participación de todas las áreas ante un nuevo reto para la organización.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cesrón Fernández Stepany Liliana

DNI: 43.181.659

Nº colegio profesional: 32044

Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los Servicios de Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de 06 del 2021



Mg. Sidermy I. Carrón Fernández

OBSTETRA

C.O.P. 32014

RENOMA. COP. N.º 234

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ACTITUD DE PROFESIONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 NIVEL COMUNICACIONAL								
1	La comunicación es pertinente y permanente.	X		X		X		
2	La comunicación se da a través de los medios orales y escritos.	X		X		X		
3	Se da una información oportuna sobre los temas relacionados al departamento o área.	X		X		X		
4	La comunicación entre los compañeros se da asertivamente.	X		X		X		
5	Con respecto a los directivos argumentos la comunicación es adecuada y permiten la exposición de que ayuden a los procesos de la gestión.	X		X		X		
6	Se da un intercambio de ideas que produzcan beneficio de diversa índole a la institución.	X		X				
DIMENSIÓN 2 MOTIVACION LABORAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	En cuanto a los horarios se siente motivado(a) para seguir trabajando en la institución.	X		X		X		
8	El trabajo que realiza es valorado por los directivos.	X		X		X		
9	Se brindan las facilidades para los programas de capacitación.	X		X		X		
10	Considera importante la relación con sus compañeros, que le permite realizar su trabajo con idoneidad.	X		X		X		
11	El ambiente donde desarrolla sus actividades es el adecuado.	X		X		X		
12	Siente que reconocen su trabajo y esto lo motiva a seguir adelante.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 COMPROMISO CON LA INSTITUCION								
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Participa en las reuniones organizadas por la institución.	X		X		X		
14	Se siente identificado (a) con los objetivos de la institución	X		X		X		
15	Tiene establecido la relevancia en cumplir con los sistemas formales (normas y procedimientos) que regulan el desarrollo del trabajo.	X		X		X		
16	Identifica el sistema organizativo de la institución y apuesta por un conjunto de interacciones, coordinaciones, procesos y el componente humano como base de la organización	X		X		X		
17	Apuesta por una gestión de cambios en función del desarrollo de la institución.	X		X		X		
18	Considera que debe haber una participación de todas las áreas ante un nuevo reto para la organización.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ELITO MENDOZA QUIJANO

DNI: 48382880 N° colegio profesional: 85879

Especialidad del validador: MAESTRO EN GERENCIA Y GESTION EN LOS SERVICIOS DE SALUD

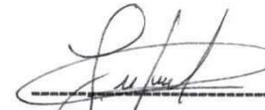
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de MAYO del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 CUMPLIMIENTO DE NORMAS								
1	Evidencia que los profesionales trabajan según las normas del hospital.	X		X		X		
2	Los profesionales resolvieron el problema por el que acudió.	X		X		X		
3	Los profesionales explicaron los protocolos establecidos antes de ejecutar alguna acción.	X		X		X		
4	Lo atendieron inmediatamente a su llegada.	X		X		X		
DIMENSION 2 NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD								
5	Cuando lo atendieron se respetó su intimidad	X		X		X		
6	Le explicaron todo lo relacionado a su enfermedad.	X		X		X		
7	Cuidaron su privacidad al ser evaluada.	X		X		X		
8	Le explicaron correctamente las indicaciones.	X		X		X		
DIMENSION 3 NIVEL DE INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO								
9	El profesional contestó todas sus dudas respecto al servicio.	X		X		X		
10	Los banners del hospital presentan la claridad para orientarlo.	X		X		X		
11	Se le brindó la información necesaria para orientarlo y guiarlo.	X		X		X		
12	El profesional que lo atendió le brindó la información a usted y familiares para el seguimiento.	X		X		X		
13	Fueron comprensibles las indicaciones que le brindaron.	X		X		X		
14	Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios.	X		X		X		
15	La información brindada le generó confianza en el sistema.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ELITO MENDOZA QUITANO

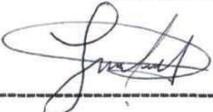
DNI: 48382880 N° colegio profesional 85879

Especialidad del validador: MAESTRO EN GERENCIA Y GESTION EN LOS SERVICIOS DE SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de Mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

Anexo 05. Carta de presentación

“Año Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima 16 de junio del 2021

Dr. Juan Carlos Velasco Guerrero
DIRECTOR DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA

Presente.-

Asunto : Solicito permiso para aplicación de instrumento de investigación

De mi mayor consideración:

Yo María del Pilar Soto Villafuerte identificada con DNI N° 47542172, estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION ED LOS SERVICIOS DE LA SALUD** en modalidad semipresencial, quien en marco de la tesis conducente a la obtención del grado de maestra, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulada:

Actitud de los profesionales en salud y calidad de atención en pacientes covid-19 de un hospital de Lima, 2021.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa.

Agradeciendo la atención que brinde el presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



María del Pilar Soto Villafuerte
DNI: 47542172



ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "ACTITUD DE LOS PROFESIONALES EN SALUD Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES COVID-19 DE UN HOSPITAL DE LIMA , 2021.", cuyo autor es SOTO VILLAFUERTE MARIA DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE DNI: 06776978 ORCID: 0000-0003-3991-9746	Firmado electrónicamente por: LRAMIREZCA71 el 19-08-2021 22:31:39

Código documento Trilce: TRI - 0167225