



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA  
SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN DE LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE  
MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2-TUMBES 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL EN  
ENFERMERIA**

**PRESENTADO POR:**

**PATRICIA CAROLYN SANDOVAL ZAPATA**

**ASESOR:**

**MG. JUDITH MARGOT GARCIA ORTIZ**

**TUMBES – PERÚ  
2018**

## DEDICATORIA

A Dios que me da la oportunidad de tener una maravillosa familia y mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible.

A mis padres quienes con su amor, apoyo y comprensión, estuvieron siempre a lo largo de mi carrera universitaria y me mostraron el camino hacia la superación.

A mi novio Christian, que con su amor, paciencia y ayuda, contribuyeron en la lucha diaria para lograr mis objetivos, siendo fundamental sus consejos y aportes que fueron una gran motivación para la culminación de este ansiado proyecto.

**La autora**

## **AGRADECIMIENTO**

Al Hospital Regional II-2 JAMO -Tumbes, por participar protagónicamente en el desarrollo de la presente Investigación y facilitarme la información demostrando un interés y compromiso con el mismo.

A mi asesora de Desarrollo de Tesis, Mg. Judith García Ortiz, por contribuir y fortalecer mi avance y motivarme día a día para que la investigación se haga realidad.

A mis docentes y las personas que colaboraron y apoyaron gentilmente para la realización de este proyecto, aportando con sus conocimientos y experiencias. Quiero agradecerles a todos ellos cuanto han hecho por mí, para que este trabajo saliera adelante de la mejor manera posible.

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brindan los Enfermeros en el Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2-Tumbes, el estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la población estuvo constituida por 73 pacientes del servicio de medicina. La técnica a utilizar fue la encuesta y el instrumento un formulario de tipo escala de Lickert, aplicado previo permiso a los directivos del Hospital. Los resultados fueron: Respecto a la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero el 38% de pacientes tienen una percepción favorable, 13% medianamente favorable, 17% medianamente desfavorable y 32% desfavorable; respecto a la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero en el componente interpersonal, es favorable con 48% y medianamente favorable con 13% sumando ambos (61%). Así también existe un porcentaje significativo (39%) que percibe desfavorable y medianamente desfavorable; respecto a la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero en el componente entorno, es desfavorable 31%. Así también hay un porcentaje significativo que percibe favorablemente 30% y medianamente favorable 13% sumando ambos (43%), y (26%) que percibe medianamente desfavorablemente.

**PALABRAS CLAVES:** Percepción del paciente, Calidad de atención, Enfermería y el cuidado.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the user's perception of the quality of care provided by the Nurses in the Medicine Service of the Regional Hospital II-2-Tumbes, the study was of a quantitative type, descriptive method of cross-section, the population It consisted of 73 patients from the medical service. The technique to be used was the survey and the instrument a modified type scale form of Lickert, applied prior permission to the managers of the Hospital. The results were: With respect to the patient's perception of the quality of care provided by the nurse, 38 % of patients have a favorable perception, 13% are moderately favorable, 17% are moderately unfavorable and 32% are unfavorable. ; Regarding the patient's perception of the quality of care provided by the nurse in the interpersonal component, it is favorable with 48% and moderately favorable with 13%, adding both (61%). There is also a significant percentage (39%) that perceives unfavorable and moderately unfavorable; Regarding the patient's perception of the quality of care provided by the nurse in the environment component, 31% is unfavorable. There is also a significant percentage that perceives favorably 30% and moderately favorable 13%, adding both (43%), and (26%) perceiving moderately unfavorably.

**KEYWORDS:** Patient perception, Quality of care, Nursing and care.

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	
<b>RESUMEN</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>iii</b>
<b>INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS</b> .....	<b>v</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>vi</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION</b> .....	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2 Formulación del problema.....	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general: .....	4
1.3.2 Objetivos específicos: .....	4
1.4 Justificación de la investigación .....	5
1.4.1 Importancia de la investigación .....	5
1.4.1 Viabilidad de la investigación .....	6
1.5 Limitaciones del estudio.....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>9</b>
2.1 Antecedentes de la investigación.....	9
2.2 Bases teóricas .....	15
2.3 Definición de términos.....	31
<b>CAPÍTULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION</b> .....	<b>32</b>
3.1 Formulación de hipótesis principal.....	32
3.2 Variables .....	32
3.2.1 Definición conceptual de la variable .....	32

3.2.2 Definición Operacional.....	33
3.2.3 Operacionalización de variables.....	33
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGIA .....</b>	<b>34</b>
4.1 Diseño metodológico .....	34
4.2 Diseño muestral .....	34
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento .....	37
3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos .....	37
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN .....</b>	<b>42</b>
CONCLUSIONES .....	44
RECOMENDACIONES .....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	42
ANEXOS .....	48

## INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

	Pág.
Cuadro N° 01: Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brindan los enfermeros en el servicio de medicina del Hospital Regional II-2-Tumbes 2018	39
Cuadro N° 02: Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el enfermero en el componente interpersonal en el servicio de medicina del Hospital Regional II-2-Tumbes 2018	40
Cuadro N° 03: Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el enfermero en el componente entorno en el servicio de medicina del hospital regional ii-2-tumbes 2018	41

## INTRODUCCION

La valoración del cuidado de enfermería es parte importante de la gerencia del cuidado que ejercen los enfermeros en cada una de las áreas de desempeño, siendo de esta manera necesario realizar acciones para mejorar la salud de los pacientes y propiciar un entorno adecuado.

En enfermería lo primordial es valorar las necesidades de los pacientes con el fin de satisfacerlas. Siendo prioritaria la participación del usuario en la evaluación y mejoramiento de la calidad.(1)

La calidad de atención que reciben los pacientes en el servicio de medicina de los distintos hospitales de cada sector, es motivo de preocupación e investigación constante. En nuestro país, los hospitales del sector público enfrentan realidades muy cuestionables y pese a los esfuerzos que realizan por brindar un mejor servicio, los usuarios siguen manifestando una insatisfacción por la calidad de atención que reciben.

La presente investigación se realizó en el Hospital Regional II-2 de Tumbes perteneciente a la Red de Salud Tumbes del mismo departamento, tomando como unidad de análisis la percepción del paciente en el servicio de medicina del referido establecimiento.

El presente trabajo es cuantitativo, descriptivo, ya que describirá la percepción de la calidad de atención que brinda el enfermero del servicio de medicina del Hospital Regional II- 2 de Tumbes, con estos datos nos permitirá conocer la realidad de la variable estudiada, implementar estrategias para mejorar los niveles de aceptación de nuestros usuarios, también permitirá plantear estudios de tipo correlacional o explicativo a fin de encontrar la causalidad de la mala percepción de dichos usuarios.

En el primer capítulo se realizó el planteamiento del problema, además de formular los objetivos y la justificación y viabilidad del mismo; el segundo capítulo se enfoca en el marco teórico, donde se plasma investigaciones anteriores, se analizan críticamente los principales enfoques, teorías o

paradigmas relacionados con el tratamiento que ha tenido el problema además de conceptualizar las variables empleadas en la investigación; así mismo se operacionalizan las variables de investigación; en el tercer capítulo Se enuncian las hipótesis, las mismas que constituyen respuestas tentativas al problema de investigación, en el cuarto capítulo se expone la metodología y diseño realizado en el estudio, detallando el nivel y tipo de investigación, la población y la muestra de estudio, se explica cómo se realizarán las técnicas y distribución de los datos, el procesamiento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de los mismos; en el quinto capítulo se muestran los resultados en gráficos y tablas; finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del mismo, la bibliografía y anexos.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Evaluar la calidad de atención desde la percepción del usuario es uno de los indicadores de calidad que ha adquirido una importancia fundamental en los últimos tiempos ya que es un forma cada vez más común y objetiva usada por las organizaciones, puesto que permite valorar las condiciones de atención desde su experiencia en los servicios, darles un manejo integral y permitir una mejora continua; todo ello, con el fin de brindar servicios con calidad y calidez.(1)

El cuidado es la esencia del profesional de Enfermería, está constituido por acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar la salud ayudando a la persona sana o enferma durante todas las etapas del ciclo vital. La Organización Mundial de la Salud en su constitución afirma: “Toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable y ha incluido la calidad de atención como un objetivo del macro proyecto de salud para todos, dentro del cual se tiene en cuenta la percepción y la satisfacción de los pacientes”. (2)

Cabarcas y Cols, plantea que los centros hospitalarios son empresas que requieren cobrar protagonismo en la calidad puesto que su atención va dirigida a mantener el bienestar físico, mental y social de un ser humano, atención que es proporcionada por personal capacitado en el área de la salud(3); dentro del cual se encuentra el equipo de Enfermería, quienes se constituyen (según organizaciones internacionales y sistemas de salud) en uno de los recursos humanos en salud más importantes y con potencialidades para generar cambios en el cumplimiento de políticas de salud y en el logro de las metas propuestas por las instituciones,(4) debido a que es el personal que establece mayor contacto con el paciente ante la realización de procedimientos e intervenciones que se ven reflejados en la evaluación de resultados.

La calidad de atención de los usuarios es un objetivo irrenunciable para cualquier institución y empresa (5). El criterio de resultados en los clientes del modelo Europeo de Excelencia (EFQM) recoge la recomendación de evaluar sistemáticamente la percepción que los usuarios externos tienen de las organizaciones y recurrir a medidas internas para predecir y mejorar la satisfacción de sus usuarios. No obstante, el modo en que se logra y la forma en que se evalúa esta percepción puede ser sumamente variable, recurriéndose a encuestas, grupos focales, análisis de la fidelidad de los clientes, etc.

En el sector salud la satisfacción del paciente (SP) es vista como una medida más del resultado de las intervenciones sanitarias (6). La tendencia actual es considerar la SP como el resultado de comparar la percepción que posee el paciente sobre el proceso asistencial, con los estándares personales de lo que él considera una atención mínimamente aceptable.

Es así que durante el año 2016 (7) refiere que en Colombia la satisfacción de la atención es muy cuestionable debido a que el 41 % de los pacientes regresan a ser atendidos no por la buena atención que recibieron,

sino por falta de recursos económicos, por otro refiere que en el Salvador 82% de los pacientes la satisfacción se ha visto alterada por las malas relaciones interpersonales de los trabajadores y en general el entorno.(7)

En nuestro país el servicio de salud ofrecida por el MINSA y el ESSALUD es desaprobado por los peruanos, como se describe en el siguiente artículo: *“Si nuestro sistema de salud pública fuese un paciente, seguro recibiría un diagnóstico negativo. Los largos tiempos de espera para conseguir una cita o para programar una cirugía, el frecuente maltrato a los usuarios y la falta de equipamiento y de medicamentos hace que los hospitales del MINSA y Essalud sean mal vistos”*; *“Ni el abastecimiento al 97% de fármacos en los establecimientos de Essalud ni la tercerización de servicios del MINSA gracias a convenios con los hospitales de la Solidaridad (SISOL) ha logrado que la población le ponga buena nota a estas entidades”*. Como señala la última encuesta elaborada por IPSOS para El Comercio, en una escala del 0 al 20, el sistema de salud pública jaló con 10,1. Cuatro puntos por debajo del privado. Estos datos describen la realidad del servicio de salud en la ciudad de Lima, esta misma realidad se observa en muchas regiones del país.(8)

Es así que el Ministerio de Salud y los entes acreditados de profesionales en enfermería buscan una mejora en la atención de calidad, esto se puede evidenciar mediante la implementación de proyectos y estrategias establecidos, donde se impulsan y promueven ideas y acciones.

La calidad de atención está considerada para su implementación y garantía dentro de los lineamientos del MINSA y el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) con un fundamento que direcciona a los profesionales de salud al momento de brindar atención al paciente que acude para ser atendido en algún establecimiento de salud, calidad que consiste en la aplicación de principios bioéticos como la justicia, la equidad,

así como la preparación técnica adecuada y contar con los recursos necesarios, etc. (9)

Lo que se buscó con este trabajo de investigación, es conocer cómo esta la percepción de la calidad de atención en los usuarios y de acuerdo a los resultados obtenidos, recomendar mejoras en la atención y que se brinden servicios de salud con calidad.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es la percepción del usuario de la calidad de atención que brindan los Enfermeros en el Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2-Tumbes 2018?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general:**

Determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brindan los Enfermeros en el Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2-Tumbes 2018?

### **1.3.2 Objetivos específicos:**

Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el Enfermero en el componente interpersonal en el Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2-Tumbes 2018.

Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el Enfermero en el componente entorno en el Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2-Tumbes 2018.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Importancia de la investigación**

Hoy en día las organizaciones de salud atraviesan por una situación en la que es necesario orientar sus procesos hacia el logro de los objetivos institucionales como un reto permanente para el mejoramiento continuo y progresivo de la calidad, con el fin de garantizar una prestación adecuada de sus servicios, sin embargo, el orientar sus procesos hacia el logro de objetivos lleva inmerso la evaluación de los mismos como herramienta que permite medir la calidad de las intervenciones y evaluar los resultados. En ese sentido, Sangiovanni. R, afirma que la evaluación de los procesos implica medir los resultados obtenidos en relación a los productos o servicios y la percepción de los usuarios. (10)

Reconociendo que enfermería como profesión se encuentra inmersa en la organización, su atención también debe ser significativa dentro del marco de la reforma del sistema de salud, respondiendo a los retos de equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad, y confortabilidad, los cuales juntos se constituyen en los condicionantes de la buena percepción del usuario (11) que deben evidenciarse en la experiencia de vida compartida que plantea la situación de enfermería. (12)

La investigación tiene trascendencia ya que representa un reto para todas las instituciones prestadoras de salud públicas y privadas; lo que implica que las autoridades implementen, potencien y ejecuten estrategias encaminadas a un manejo integral y permitir una mejora continua; todo ello, con el fin de brindar servicios basados en calidad de atención de enfermería.

Así mismo esta investigación es relevante puesto que los beneficiarios directos son los usuarios del Hospital Regional II-2, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos, la institución y los trabajadores tendrán que hacer un esfuerzo, mejorar y poder brindar un buen servicio; por ende mejorar la calidad de atención en salud.

Desde el punto de vista práctico esta investigación aporta al profesional de enfermería y a otros miembros del equipo de salud información relevante permitiendo identificar la realidad de cómo es la calidad de atención en salud en este hospital.

Por todas estas consideraciones, el desarrollo del tema propuesto es importante y se justifica, ya que los nuevos conocimientos, y conceptos que se encontraron en este trabajo de investigación servirán de fuente de información para los futuros estudios y trabajos que se desarrollen en el sector salud.

#### **1.4.1 Viabilidad de la investigación**

Es viable el desarrollo de la investigación dado que fue autofinanciado por la autora. El director y las autoridades del Hospital Regional II-2 de Tumbes estuvieron interesados en este trabajo, pues servirá para conocer cuál es percepción de la calidad de atención desde la perspectiva del usuario.

#### **1.5 Limitaciones del estudio**

La principal limitación de la investigación será que solo se realizó en dicho hospital, por lo consiguiente no podemos generalizar estos resultados para otros hospitales

Limitadas investigaciones a nivel regional respecto a la percepción de la calidad de atención

La poca cooperación, participación y colaboración de la población de estudio debido a diferentes factores tales como estrés por la situación vivida, preocupación por el estado de salud de su familiar o propio, forman parte de las limitantes para la realización de nuestro estudio de investigación.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **A Nivel Internacional**

García A, en México, el 2015, realizó un estudio denominado “Percepción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería” en el hospital general Cunduacán Tabasco. México con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor a la calidad de la atención, en su metodología realizó un estudio descriptivo de corte transversal, muestra de 58 usuarios adultos mayores, sus resultados indican que el índice de percepción general fue 58% con percepción alta, el 40% resultó medianamente y el 2% manifestó percepción baja. Conclusiones: El presente estudio permitió identificar que más de la mitad de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de percepción alto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería.(13)

Santana J, en Brasil, el 2014, realizó un estudio titulado: "Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital", con el objetivo de evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción de los pacientes y la correlación entre ambos, el estudio fue de corte transversal, con la participación de 275 pacientes hospitalizados en un hospital universitario en el Centro-Oeste de Brasil, los datos fueron recolectados a través de la aplicación simultanea de tres instrumentos, con los siguientes resultados, entre los cuidados de enfermería que se evaluaron, solo dos se consideran seguros - higiene y comodidad física; la nutrición y la hidratación – mientras que el resto fueron clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida en los dominios evaluados: técnico-profesional, la confianza y la educación.(14)

Salto E, en Ecuador, en el 2014, realizó un estudio titulado, "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2013", con el objetivo de analizar la calidad de la atención ofertada por parte del departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud, estudio de tipo observacional con un diseño epidemiológico analítico trasversal en una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, resultados se encuentra que al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay buena percepción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción.(15)

Borre Y, en Colombia, el 2013, realizó un estudio sobre “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados” desarrollada en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla. Colombia”, El objetivo fue evaluar la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizada, y según su estudio fue de tipo descriptivo cuasi experimental y se trabajó en base a una muestra de 158 pacientes. Donde se llegó a las conclusiones de conocer la calidad de atención percibida, a través de hombres y mujeres de entre 40 y 59 años de edad. Por lo tanto a través de los datos obtenidos se ha logrado determinar que los pacientes consideran que la calidad es mucho mejor de lo que se lo esperaban, de tal manera que los pacientes se sienten completamente satisfechos, y por supuesto que recomendarían a otras personas, asistir al centro hospitalario. (16)

Ramírez C, en 2013, en Colombia realizó un estudio titulado, “Evaluación de La calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos” el objetivo del estudio fue describir y correlacionar la calidad del cuidado de enfermería percibida por los, estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 119 usuarios hospitalizados en la UCI. El instrumento utilizado fue el EVACALEN (Evaluación de la Calidad en Enfermería) entre los principales hallazgos, La categoría estructura logra una calificación mala en el 17,6% de los casos, regular en el 43,7% y buena en el 38,7%; la categoría procesos adquiere una calificación de mala en el 5% y regular en el 95%; la categoría resultados registra una calificación de mala en el 17,6%, regular en el 63% y buena en el 19,3%. La versión del cuestionario para evaluar la calidad del cuidado de enfermería consta de 44 ítems; mediante la determinación del Alfa de Cronbach del instrumento, con un valor de 0,848, confirmando así la validez y confiabilidad para medir la calidad del cuidado de enfermería. (17)

## **A Nivel Nacional**

Ruiz R, en Tarapoto, el 2017, realizó un estudio sobre: “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín”, el objetivo fue: Conocer la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital EsSalud II - Tarapoto, investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 377 usuarios de los servicios de Es Salud Tarapoto, se llegaron a las siguientes conclusiones; en cuanto a la calidad de atención vemos que el 67% de los encuestados manifestaron un nivel regular, mientras que solo un 33% en un nivel bueno, por lo que esta investigación concluyó que existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo. (18)

Viviano S, en Lima – Perú, el 2017, realizó un estudio sobre “Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima - Perú 2017”. El objetivo fue determinar la percepción de la calidad de atención de la enfermera en pacientes que acuden al servicio de Oncología. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estará constituida por una población de 13 enfermeras La técnica a emplear será la entrevista y el instrumento a utilizar es el cuestionario tipo Likert, el cuál fue construido considerando el modelo de Donabedian. Las consideraciones entre otras fueron; la calidad de atención de enfermería es medianamente favorable con 50.6%, en la dimensión entorno tiene una satisfacción media de 63%, según la dimensión interpersonal es Medio en un 53%. (19)

Rosales G, en Piura, el 2016, realizó un estudio sobre la “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.”, teniendo como objetivo determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra se obtuvo mediante el muestreo aleatorio simple conformado por 60 pacientes adultos mayores. El instrumento que se utilizó fue un formulario tipo Cuestionario, Las consideraciones finales entre otras fueron; la percepción de la calidad de atención que brinda la enfermera es en un 66.7% percibe excelente atención, referente a las dimensiones: en la dimensión interpersonal la percepción un 68.4% percibe una moderada atención y en la dimensión del entorno (confort) lo percibe como un entorno moderado el 48.33%, (20)

Huarcaya H, en Andahuaylas en el año 2015, realizó el estudio denominado “percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I santa margarita de Andahuaylas, 2015, con el objetivo de Determinar la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias, el trabajo fue cuantitativo de tipo descriptivo, la población estuvo conformada por 216 pacientes, La técnica de investigación que se utilizó fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario, se tiene el siguiente resultado se aprecia que de un total de usuarios del servicio de emergencia, el 50,19% de los mismos tienen una percepción Regular de la calidad de atención, un 37,55% de los usuarios tienen una percepción Mala y solo un 12,27% tienen una percepción Buena en el servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas. (21)

Huamán, S. En el año 2014, En Chota en su investigación, “percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I “José Soto Cadenilla” Chota, setiembre 2014. En el cual realizó una investigación de tipo cuantitativa de alcance descriptiva y el cual tenía como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas” Chota, con una población de 221 pacientes, el instrumento utilizado fue una encuesta según modelo de donabedian, en dicho trabajo de investigación llegó a la siguiente conclusión, El 75 % de los trabajadores del servicio de emergencia, tienen una percepción global de la calidad de atención es regular, y solo el 21 % una percepción buena, en el mismo sentido lo hacen los pacientes, el 67% de los mismos perciben la calidad de atención como regular y el 32 % perciben buena la calidad de atención, en la dimensión Estructura, el 80% perciben la calidad de atención como regular, seguido de un 16 % perciben como buena. (7)

Monchón y Montoya en el año 2013 en Chiclayo realizaron su tesis titulada “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo, 2013”; con el objetivo de identificar la calidad del cuidado del enfermero desde la perceptiva del paciente, el estudio fue descriptivo con una muestra de 329 pacientes, el instrumento utilizado fue la encuesta. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bueno, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Se concluyó que el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bueno. (22)

## **A Nivel Regional**

Andonaire Obeso, Julissa, en Tumbes – Perú, el 2015, realizó un estudio sobre “Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional II - 2 de Tumbes”. El objetivo fue Determinar la percepción de la calidad de atención. El estudio fue de tipo aplicativo, cuantitativo, el método descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los pacientes atendidos durante un mes en el servicio de emergencias, la muestra conformada por 145 pacientes. El instrumento fue la encuesta. Las consideraciones finales entre otras fueron; la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es en un 21.52% medianamente desfavorable, en la dimensión interpersonal en un 43.33% medianamente favorable y en la dimensión del entorno (confort) desfavorable a medianamente desfavorable un 31.34%. (23)

## **2.2 Bases teóricas**

Generalidades sobre la calidad y percepción de la calidad

Es el conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. (24)  
Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”. (25)

Según Virginia Henderson, la Calidad de Atención de Enfermería se define como: La consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle. La calidad de la asistencia sanitaria debe dar

respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales que dispone y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales con un costo más razonable. (26)

La calidad de la atención asistencial presenta dos dimensiones; la dimensión técnica, que se refiere a la aplicación del conocimiento médico y de las disciplinas relacionadas para resolver los problemas de salud de los pacientes; y la dimensión interpersonal, que es la interacción que se da entre el profesional de salud y el usuario al momento de proveer la atención. Los componentes de la calidad del cuidado de enfermería esta ligado a una buena relación proveedor-usuario, como base para desarrollar una interacción efectiva durante todo el tiempo que abarca el cuidado, uso de información para la toma de decisiones, buena competencia técnica y buena organización del servicio. (27)

La calidad es una filosofía entendida como un proceso sistemático, permanente y de mejoramiento continuo, de alto valor agregado, que superan las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad en la cobertura, estrategia e impacto de los servicios de salud en donde la satisfacción del usuario constituye el principal elemento en la dinámica de resultado en la atención. (28)

La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de lo que él espera. Es satisfacer las necesidades del usuario de manera consciente en todos los aspectos. La calidad implica constancia de propósito, consistencia y adecuación de las necesidades del cliente, incluyendo la oportunidad y el costo de servicio. Es la propiedad o conjunto de propiedades

inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. (29)

La Organización Mundial de la Salud la define como: “Un alto nivel de excelencia profesional; uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final de la salud y la máxima satisfacción del paciente”. (30)

La calidad es ser eficiente, es tener competencia, respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda. (31)

Avedis Donabedian, define la calidad de la atención como aquella que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez que se ha tomado en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas, que se relacionan con todas las partes del proceso de atención. Este autor describe que los servicios de salud, hay que estudiarlos en tres niveles: Estructura, Proceso y Resultado. (32)

La Calidad de la Atención en los Servicios de Salud, es responsabilidad de los diferentes grupos profesionales que laboran en un hospital, sin embargo la labor del enfermero es de particular importancia, ya que es quien brinda atención directa y está en contacto permanente con el paciente, por lo que una atención interpersonal de buena calidad es necesaria para lograr la satisfacción de los usuarios, ya que son sensibles al trato que reciben y con frecuencia utilizan básicamente ese elemento al juzgar la calidad de la atención como un todo, incluyendo los méritos técnicos. Atención oportuna que se define como brindar cuidado al paciente en el momento que lo solicite, y de

conformidad con su tratamiento. El trato amable que es establecer una relación de empatía con el paciente y la comunicación efectiva. (33)

La atención de los pacientes en hospitalización ocupa un lugar destacado en el sistema de salud, tanto por el volumen de la demanda, como por la trascendencia social de la misma. (34) El Ministerio de Salud la define como un área funcional destinada a brindar los cuidados necesarios a los usuarios que requieren ser internados por más de 24 horas para recibir manejo médico o quirúrgico. (32)

La percepción condiciona en gran medida la opinión de los usuarios acerca de la calidad de los servicios de salud. Por ello, los servicios de hospitalización son objeto de estudio y análisis en todos los países de nuestro entorno y constituyen una prioridad para el sistema de salud.

(35) Existen varios autores que definen la calidad como el Dr. Donabedian: “La calidad de atención técnica consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios”. (28)

#### Componentes de la calidad

Según Donabedian la calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales:

Componente del entorno: Está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto. Implica un nivel básico de: comodidad, ambientación, el orden, la ventilación, iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza de los ambientes).

Componente interpersonal: Se refiere a las relaciones que se muestra entre el personal de salud y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir respeto, información completa veraz y oportuna, confianza, amabilidad, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinante en la satisfacción del paciente. **(36)** Donabedian, establece algunas características de la calidad de atención en salud: El modelo de atención en salud reconoce la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables, se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de atención en salud". **(37)**

La percepción, es la organización interpersonal, análisis e integración de los estímulos, implica la actividad no solo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro.**(38)** Se define también como un proceso mental, cognoscitivo del ser humano que le permite organizar de una forma significativa conceptos, opiniones, impresiones, sentimientos de un individuo, objeto o fenómeno en función a las experiencias pasadas, al contexto social, al conocimiento de la realidad de acuerdo a nuestras necesidades, intereses, aspiraciones y deseos en el interior para poder tener conciencia de lo que le rodea. **(39)** Whittaker, define a la percepción como un proceso bipolar, es decir, un proceso de dos aspectos principales. Uno relativo a las características de los estímulos que activan los órganos de los sentidos, mientras el segundo abarca las características del receptor, su experiencia, sus motivos, actitudes, personalidad. **(40)**

Percepción en los humanos es una unidad de lo sensitivo, lógico y práctico del pensamiento; refleja además la personalidad, actitudes y experiencias. La percepción es definida como un proceso mediador originado por la sensación, pero no determinada completamente por ella; sino más bien determinada por el estímulo; así mismo es el resultado de un proceso mental activo, mediante el cual la conciencia interpreta los estímulos sensoriales sobre objetos, hechos o situaciones y les da significado útiles, los cuales están condicionados por experiencias y/o aprendizajes anteriores, por estímulos externos y por características propias de la personalidad de quien percibe permitiéndole formar conceptos, opiniones, puntos de vista o impresiones del objeto de percepción.

### Tipos De Percepción

En cuanto a los tipos de percepción se consideran:

Percepción biológica: Los elementos básicos en la percepción son cadenas de reflejo condicionado, por elementos simples de la actividad del analizador visual, demostrando que la percepción biológica, describe el condicionamiento como la reacción en base a las asociaciones que cada individuo puede haber sufrido.

Percepción física: La percepción está orientada al comportamiento físico de los objetos y del propio cuerpo, en espacio y en el tiempo, produciendo una serie de estímulos, procedentes del exterior del cuerpo a través de receptores visuales, táctiles y auditivos; los cuales provocan sensaciones y por lo tanto, las acciones de una persona dependerán, en parte, de su percepción de la situación, basándose en dichas sensaciones.

Percepción social: Se refiere a la manera como percibimos y conocemos las características psicológicas de otras personas, es decir está vinculado con la naturaleza de las relaciones interpersonales en una determinada situación de interacción social.

Características de la percepción.

Carácter de Integridad: El estímulo se percibe como un todo único donde sensaciones cinéticas, táctiles y visuales se asocian con facilidad entre sí.

Carácter Racional: La interpretación de los estímulos de la realidad se lleva a cabo según los conocimientos que se han recibido antes y según experiencias pasadas.

Características Selectivo: Determinado por causas objetivas y subjetivas. En el primero se encuentra las cualidades de los mismos estímulos y particularidades de la condición externa en la que se percibe el objeto. La segunda, la causa subjetiva, depende ante todo de la actitud del hombre hacia el objeto que actúa sobre él y esta actitud, a su vez depende del significado que tenga el estímulo para el sujeto, según sus experiencias anteriores y del estado psíquico general en que se encuentra.

Componentes de la percepción.

En la percepción intervienen tres componentes estrechamente asociados; estos elementos no se dan por separado, sino que constituyen una única realidad:

Proceso Sensorial: Nada llega a nuestros conocimientos, si antes no llega a nuestros sentidos. La sensación constituye la fase inicial en la percepción de la información.

Proceso Simbólico: La percepción implica una estructuración de la realidad, interpreta y organiza la información recibida sensorialmente.

Proceso Afectivo: En nuestras relaciones con el mundo, no podemos desentendernos de nuestra peculiar forma de ser, ni de nuestra experiencia previa. La percepción es un acto de toda nuestra persona.

### Percepción Del Usuario

La percepción de una persona incluye procesos más complejos que el simple procesamiento de información. Cuando una persona se hospitaliza es acompañado por un miembro de la familia. Según sea el problema, las necesidades de los pacientes varían de acuerdo a las características propias de él mismo, circunstancias relacionadas y con experiencias anteriores; lo mismo sucede con la interpretación que haga a los acontecimientos que ocurran durante el tiempo que se encuentre hospitalizado. Siendo así vamos a encontrar diversos juicios emitidos por diferentes usuarios acerca de la calidad de atención de enfermería. La formación de respuestas o juicios en el usuario tiene tres componentes:

Formación de impresiones: Se origina a partir de la recepción sensorial, mediante la visión, la audición, el tacto, etc., que experimenta el usuario frente a la atención de enfermería. La formación de impresiones supone un mecanismo de procesamiento y comparación con los datos almacenados. Podría ser que cada persona enmarque cada experiencia nueva dentro de un contexto presente o que lo relacionen con experiencias pasadas.

Proceso de atribución: La percepción esta siempre asociada a un concepto, existe una aprehensión inmediata de un significado. Una vez identificadas las características de la atención de enfermería, el usuario generará expectativas respecto a las posibles actitudes de la enfermera.

Atracción: Finalmente, como consecuencia de los dos anteriores procesos, se establece la percepción del usuario sobre la atención de enfermería la cual puede ser favorable, desfavorable o indiferencia; que se traduce en conductas de búsqueda, de confianza, acercamiento, de aceptación; o por el contrario conductas de huida, desconfianza, alejamiento, rechazo o indiferencia.

#### Relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau

Hildegard E. Peplau, en su obra, "Relaciones interpersonales en enfermería", ofrece una definición en la que destaca la importancia del enfermero durante el proceso interpersonal", al que define como terapéutico, y resalta la influencia de su personalidad en el aprendizaje. Mientras este reciba cuidados, la meta de la enfermería, por tanto, deberá de apuntar hacia el desarrollo de la maduración personal de ambos.

Esta autora ha descrito cuatro fases para conceptualizar el proceso de interrelación personal: Orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. Su obra produjo gran impacto, probablemente fue la primera que desarrolló un modelo teórico utilizando conocimientos extraídos de las ciencias del comportamiento. Permitió que los enfermeros ampliaran su campo de intervención, definiendo el modelo, en el que el significado psicológico de los acontecimientos, los sentimientos, y los comportamientos pudieran ser explotados e incorporados a las intervenciones de la enfermería. Peplau definió la Enfermería como un proceso terapéutico e interpersonal que funciona en forma coordinada

con otros procesos humanos que hacen posible la salud para el individuo, la familia y la comunidad, por lo que podemos definir la calidad de atención interpersonal de enfermería como: La relación de respeto y comunicación que se establece entre enfermero y paciente para lograr su satisfacción.

El respeto debe ser a los pacientes, a su integridad y a su particular forma de pensar, a sus creencias y decisiones, evitando en nuestro trato; gritar, criticar, insultar o regañar al paciente. (41)

La palabra relación denota de la conexión que surge entre diversas personas. La relación óptima es la que genera un clima o atmósfera que permite la consecución de una meta, por parte del paciente. Es precisamente esa relación, la que hace que el paciente y el enfermero se sientan bien como resultado de su convivencia.

#### Factores de relación Enfermero - Usuario

A continuación se va describir los factores que son útiles para mejorar la relación enfermera - usuario:

Conócete a ti mismo.

Es una medida muy saludable analizarse, para advertir las actitudes y prejuicios que se tienen y el que actúa la persona como lo hace. Esto no es fácil pues obliga al análisis y a la compenetración nítida de las carencias y las capacidades. Sin embargo, mientras un individuo no se conozca honestamente así mismo y revise las razones de su conducta, le será muy difícil emprender cambios para mejorar y tampoco estará para comprender a sus semejantes conforme el enfermero aprenda a conocerse, también aprende a respetar a cada paciente y aceptarlo tal como es.

Conocimiento de las necesidades y problemas del usuario.

La necesidad es cualquier carencia o requerimiento. El ser humano tiene necesidades físicas como oxígeno, alimentación, agua y eliminación. El ser humano tiene necesidades de esta área y en casi todas las situaciones son resueltas una vez que el hombre ha satisfecho sus necesidades físicas. En caso de no satisfacer las necesidades, el ser humano podrá sentir soledad, hostilidad y rechazo.

Conocimiento de las creencias religiosas del usuario.

La religión permite al hombre entender la relación que guarda con el universo. Entre individuos que practican una religión es común buscar el apoyo de su fe cuando están enfermos. La oración, las lecturas devotas y otras prácticas, a veces tienen para el paciente, desde el punto de vista espiritual, los mismos efectos que los medicamentos tienen en el plano material.

Conocimiento del medio cultural del usuario.

Es todo lo que aprende una persona de los grupos humanos de los que forma parte. Son los conocimientos y valores que determinan algunas formas de actuar, pensar y sentir. A pesar que nuestro organismo funciona de manera muy semejante, cada persona actúa y piensa de manera muy diferente.

La comunicación.

Es el intercambio de información por medio del oído, la vista, el gusto, el olfato y el tacto. La comunicación es esencial para poder establecerla relación óptima enfermera paciente. La comunicación puede ser verbal o no verbal, respectivamente esta comunicación incluye el lenguaje, la escritura y la lectura. La comunicación no verbal es el intercambio de

información sin el empleo de palabras, y es justamente la que no se expresa con ellas; incluye la expresión facial, el movimiento corporal, el tono de la voz, la gesticulación y otros elementos.

Observar escuchar al usuario.

La observación es un medio indispensable para crear una relación óptima enfermero-paciente. Escuchar obliga no solo oír, sino a interpretar lo que se ha oído. Un buen interlocutor presta atención minuciosa a todo detalle de lo que se dice. La persona deberá olvidarse de sí misma y concentrarse en lo que la otra le dice. Los pacientes aprenden a detectar situaciones en que la otra pretende o finge escuchar. Por ejemplo, el enfermero puede mirar por la ventana e interrumpir lo que dice el paciente o tener una mirada lejana y absorta mientras el individuo le señala algo.

Orientación del usuario.

La necesidad psicosocial básica del ser humano es saber y comprender. La orientación o enseñanza se practica explicando determinados aspectos médicos y de otra índole a los pacientes. En todo momento, en el proceso asistencial el enfermero explicara qué es lo que planea hacer a corto plazo. Para este fin conviene que se imagine que está en una situación extraña, en la que varias personas planean hacer diferentes procedimientos teniéndolo como paciente, y que todo lo desconoce. La buena enfermería siempre contempla los aspectos de orientación y enseñanza, y el enfermero debe aprovechar las innumerables situaciones para suministrar conocimientos y enseñar.

## Derechos del usuario.

En la actualidad en muchos países se ha reconocido que los pacientes tienen derechos fundamentales. Constituyendo una pauta importante para el profesional de enfermería, resaltando el interés en lograr relaciones asistenciales satisfactorias y contribuir a una asistencia eficaz y eficiente, para una mayor satisfacción por parte del paciente, médico y la organización hospitalaria.

## Calidad y satisfacción

Dado que ambos conceptos están interrelacionados, incluso algunos autores consideran ambos como sinónimos (Liljander, 1994), sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales centrados en la intervención no tienen que diferenciar entre ambos conceptos (Dabholkar).  
(42)

Pero a pesar que en ambos casos hablamos de evaluaciones subjetivas por parte de los usuarios, es importante destacar ciertas diferencias, señalando que las investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posteriores al consumo, compra o servicio, mientras que las investigaciones sobre actitudes han enfatizado la atención en evaluaciones anterior al consumo, compra o servicio.

La mayoría de los autores revisados consideran que la satisfacción implica:

- La existencia de un objetivo que el usuario desea alcanzar.
- Consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.

- El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: Un resultado y una referencia o estándar de comparación.

#### Calidad de atención de enfermería

La calidad de la atención de enfermería se define como: "La atención oportuna, personalizada, humanizada, continua e eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del personal de enfermería. (42)

El colegio de enfermeros del Perú, define la calidad de cuidados de enfermería como un trabajo endógeno; es una tarea donde participa todo el equipo de salud siendo la contribución de cada persona importante para el logro de resultados, es decir se trata de crear una cultura de calidad de la atención que brinden los servicios de enfermería, aplicando mecanismos auto reguladores que privilegien la práctica constructiva, la auto superación y la satisfacción por trabajo bien hecho. (43) El Consejo Internacional de Enfermeros ha señalado que la responsabilidad fundamental del enfermero es cuádruple: Promover la salud, evitar las enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento. (44)

Se puede mencionar algunas características individuales importantes del paciente como: Edad, sexo, grado de instrucción, y días de hospitalización.

La edad, está relacionada estrechamente con el proceso de maduración fisiológica y social que cursa el individuo lo que determina las características especiales de comportamiento, es así que los adultos se caracterizan por la plena vigencia de las

capacidades físicas e intelectuales y maduración emocional lo que le permite mayor estabilidad y mejor intervención en el cuidado de la salud y enfrentar los procesos de la enfermedad. Al respecto Hofling plantea: “Este grupo de personas tiene capacidad para razonar, producir, para dar efecto a otras personas y tener descendencia”. (45)

El sexo, significa que cada género presenta características propias como la fuerza física, función de reproducción, diferencia entre aptitudes, intereses y características individuales que está determinada en gran parte por expectativas. Las mujeres asumen la responsabilidad de madres frente al hogar, además son menos agresivas, son más emocionales en cambio los varones participan en las actividades relacionadas en la obtención de alimentos que los lleva lejos de la unidad familiar, son más agresivos y menos emotivos.

El grado de instrucción, determina el nivel de educación que posee el individuo. La educación es un proceso social que consiste en la adquisición de conocimientos, actitudes, habilidades y costumbres que es el resultado de un conjunto de procesos de perfeccionamiento. La educación permite comprender el contexto de salud enfermedad, en el Perú prima el sub desarrollo y la marginación social determinado entre otros de bajo nivel educativo. (45)

Los días de hospitalización, es importante para evaluar el entorno hospitalario, el usuario que ha permanecido mayor tiempo hospitalizado puede identificar lo positivo y negativo en el trato recibido por parte de los profesionales de la salud, así como también del medio ambiente y las relaciones que se establecen durante su hospitalización. (45)

## Sistema de Gestión de la Calidad

Según la asociación española para la calidad (QAEC). Los sistemas de gestión de la calidad “son utilizados por las organizaciones para asegurar su capacidad de proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes”. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables y lograr la satisfacción del cliente mejorando continuamente la eficacia y la productividad.

También nos dice que empresas que han implantado un Sistema de Gestión para la Calidad y la Mejora, las ventajas encontradas versus el modo de operar anterior son muchas, entre ellas:

La organización se asegura que funcione bien y de esta forma pueda cumplir los objetivos propios de la institución. Para eso es necesario que los objetivos de calidad del sistema, estén alineados con los objetivos de la institución. Si los objetivos de calidad son distintos, o no están alineados, a lo mejor se cumplen pero el sistema no coadyuvará para que la organización logre cumplir sus metas y objetivos.

Se cuenta con un sistema que permite gestionar, con calidad, el desarrollo de sus actividades. El Sistema permite analizar el desempeño de forma integral y, además, poder detectar las oportunidades de mejora, las cuales implementadas exitosamente, se reflejarán en un cambio sustancial de los indicadores de desempeño de la organización.

Leddy y Pepper señalan que el usuario adquiere la capacidad de saber más y de plantear sus demandas de manera más eficiente y visible cuando adquiere mayores conocimientos a través de la educación. Y también las percepciones se evidencian mejor cuando los usuarios se quedan más tiempos en hospitalización.

Es importante al obtener la percepción del usuario, se haga de forma adecuada, valorando su estado de salud y sus capacidades para interpretar los datos internos y externos. Del mismo modo es necesario para valorar el contexto de su aprendizaje social, los símbolos predominantes, el significado de contexto hospitalario, el grado de empatía entre el usuario y el personal de salud durante la prestación de los cuidados de enfermería. (46)

### 2.3 Definición de términos

**Percepción de la Calidad de atención.** Es la respuesta expresada por el paciente hospitalizado en torno a la impresión que tiene sobre la atención que le brinda el profesional de enfermería durante el proceso de hospitalización, el cual se evidencia en el componente interpersonal y entorno de acuerdo a los estándares pre definidos con el propósito de lograr la satisfacción del usuario. (32)

**Calidad en Salud.** Está dado por el conjunto de actividades realizadas por los profesionales de la salud en los servicios de salud desde el punto de vista técnico y humano para alcanzar los efectos deseados, tanto para los proveedores como para los usuarios.(29)

**Cuidado de enfermería.** El cuidado constituye el elemento esencial en la relación interpersonal enfermero-usuario, por lo que resulta muy importante para satisfacer las necesidades del usuario y brindar un cuidado humanizado. (39)

**Hospitalización:** Área funcional destinada a brindar los cuidados necesarios a los usuarios que requieren ser internados por más de 24 horas para recibir manejo médico o quirúrgico.

## **CAPÍTULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION**

### **3.1 Formulación de hipótesis principal**

El presente trabajo de investigación al ser descriptivo no amerita hipótesis de investigación.

### **3.2 Variables**

Percepción de la Calidad de atención

#### **3.2.1 Definición conceptual de la variable**

**Percepción de la Calidad de atención.** Es la respuesta expresada por el paciente hospitalizado en torno a la impresión que tiene sobre la atención que le brinda el profesional de enfermería durante el proceso de hospitalización, el cual se evidencia en el componente interpersonal y entorno de acuerdo a los estándares pre definidos con el propósito de lograr la satisfacción del usuario. (32)

### 3.2.2 Definición Operacional

**Percepción de la Calidad de atención.** Para medir la percepción del usuario sobre la calidad de atención se utilizó una encuesta según el modelo de Donabedian, el cual contiene 32 ítems y está dividida en dos componentes interpersonal y entorno, para su calificación se utilizó una escala ordinal (favorable, medianamente favorable y desfavorable):

DIMENSION	FAVORABLE	M. FAVORABLE	M. DESFAVORABLE	DESFAVORABLE
<b>GENERAL</b>	76-96	72-75	67-71	1-66
<b>INTERPERSONAL</b>	42-54	39-41	35-38	1-34
<b>ENTORNO</b>	36-42	32-35	29-31	1-28

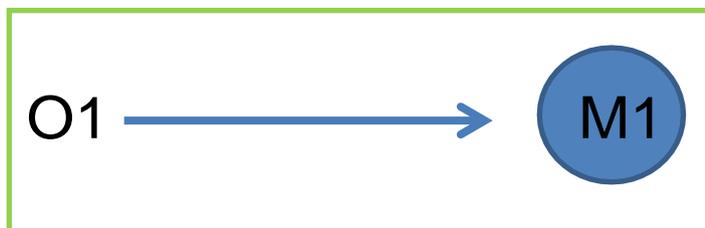
### 3.2.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSION DE LA VARIABLE	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA	INSTRUMENTO	VALOR FINAL
Percepción de la Calidad de atención	Componente Interpersonal  Componente Entorno	Respeto Veracidad Confianza Amabilidad Empatía Cordialidad Comodidad Ambiente Orden Privacidad Iluminación	O R D I N A L	Para medir la variable se utilizó una encuesta según el modelo de Donabedian, el cual mide dos componentes:	Favorable.  Medianamente Favorable.  Medianamente Desfavorable.  Desfavorable.

## CAPÍTULO IV: METODOLOGIA

### 4.1 Diseño metodológico

Según Hernández, Fernández y Batista (47) El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal simple, ya que permitió presentar la variable tal y como se obtuvo en un determinado tiempo y espacio.



### 4.2 Diseño muestral

La población estuvo conformada por todos los usuarios que se encontraron en el servicio de medicina durante los meses de Mayo y Junio que hacen un total de 90. La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple con una confiabilidad del 95% y con un margen de error del 5% quedando conformado por 74 usuarios

Para el cálculo de la muestra se empleó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

Z = Es el valor de la distribución normal estandarizada, correspondiente al nivel de confianza escogido. Este valor se corresponde de acuerdo a tablas estadísticas ya predefinidas 48 que determinan el valor de z, así tenemos: Considerando el nivel de confianza como 0,95.

p = Es la proporción de la población a medir, debido a que el dato no es preciso y este puede oscilar, se asume que es 0,5 es decir, que el 50% de la población tiene la característica de interés que se requiere medir.

q = (1 – p) es la proporción de la población que no tiene característica de interés. (1 – 0,5) = 0,5.

E = Es el máximo error permitido y asimismo representa qué tan precisos se desean los resultado (0,05) valor que es determinado por el equipo de investigadoras.

N = Tamaño de población, de acuerdo a la Oficina de Estadística del Hospital Regional II-2 reporta 90 personas atendidas durante los meses descritos n = Tamaño de muestra, es el dato que se quiere obtener.

Así tenemos que la muestra es de:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 90}{(0.05)^2 \cdot (90-1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$
$$n = \frac{86.436}{1.1829}$$
$$n = 73.0712$$

Dando como resultado 74 pacientes que fueron tomados como muestra para esta investigación.

Los criterios de inclusión estarán dados por:

- Pacientes hospitalizados mayores de 18 años de edad.
- Pacientes que se expresen por si solos y se encuentren orientados.
- El paciente debe encontrarse hospitalizado por más de 5 días y aceptar participar en el estudio.

Los criterios de exclusión serán:

- Pacientes con alteración del estado mental, de conciencia o con tratamiento de sedación.
- Pacientes que no desean participar en el estudio.

#### 4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada es la encuesta y el instrumento un formulario de tipo escala de Lickert, el cual consta de presentación, instrucciones, datos generales y el contenido dividido en dos componentes; Interpersonal y Entorno, que consta de 32 ítems, medibles de la siguiente manera:

**DONDE:** SIEMPRE 3 PUNTOS  
 AVECES 2 PUNTOS  
 NUNCA 1 PUNTO

DIMENSION	FAVORABLE	M. FAVORABLE	M. DESFAVORABLE	DESFAVORABLE
<b>GENERAL</b>	76-96	71-75	67-71	1-66
<b>INTERPERSONAL</b>	42-54	39-41	35-38	1-34
<b>ENTORNO</b>	36-42	32-35	29-21	1-28

#### **4.4 Validez y confiabilidad del instrumento**

El instrumento fue sometido a juicio de expertos, con una prueba piloto conformado por 8 profesionales del área de la salud entre enfermeras asistenciales y administrativas, así como también representantes de la dirección regional de Salud, quienes proporcionaran sugerencias, para determinar si el instrumento se entiende con facilidad y se adaptan tanto al contexto peruano, se obtuvo como resultado, que se entendía con claridad y no fue necesario hacer modificaciones; además se realizó la validez de contenido mediante la V de Aiken, obteniéndose un valor máximo de 0.93 y un porcentaje de concordancia del 96.87%.

#### **4.5 Plan de recolección y procesamiento de datos**

Para medir las variables se utilizó la escala de Likert para obtener los intervalos por dimensiones y de la variable de estudio, en percepción favorable, medianamente favorable, medianamente desfavorable y desfavorable; para lo cual se usara el programa Excell y Spss Versión 22.

Luego de la recolección de datos se procedió a vaciarlos en la matriz de datos confeccionada para el presente estudio.

Para interpretar los datos. Se procedió a analizar los datos según la frecuencia de variables utilizando tablas de contingencia

Los resultados se presentarán en tablas y/o gráficos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico.

## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### CUADRO N° 01

#### PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS ENFERMEROS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2-TUMBES 2018

##### PERCEPCION DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION

	Nº	%
FAVORABLE	28	38%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	10	13%
MEDIANAMENTE DESFAVORABLE	13	17%
DESFAVORABLE	23	32%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los Pacientes del Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2. Tumbes 2018.

En el cuadro N° 01 se aprecia que en cuanto a la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero del total, el 38% presentan una percepción favorable, 13% medianamente favorable, 17% medianamente desfavorable y 32% desfavorable.

## CUADRO N° 02

### PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL ENFERMERO EN EL COMPONENTE INTERPERSONAL EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2-TUMBES 2018.

COMPONENTE INTERPERSONAL	Nº	%
FAVORABLE	35	48%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	10	13%
MEDIANAMENTE DESFAVORABLE	22	30%
DESFAVORABLE	7	9%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los Pacientes del Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2. Tumbes 2018.

En el cuadro N° 02: se aprecia que la percepción de los pacientes en la dimensión interpersonal es favorable con 48% y medianamente favorable con 13% sumando ambos (61%). Así también existe un porcentaje significativo (39%) que percibe desfavorable y medianamente desfavorable.

### CUADRO N° 03

#### PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL ENFERMERO EN EL COMPONENTE ENTORNO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2-TUMBES 2018

COMPONENTE ENTORNO	Nº	%
FAVORABLE	22	30%
MEDIANAMENTE FAVORABLE	10	13%
MEDIANAMENTE DESFAVORABLE	19	26%
DESFAVORABLE	23	31%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los Pacientes del Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2. Tumbes 2018.

En el cuadro N° 03 se puede apreciar que la percepción del paciente en relación a la calidad de atención que brinda el enfermero en la dimensión entorno es desfavorable 31%; Así también hay un porcentaje significativo que percibe favorablemente 30% y medianamente favorable 13% sumando ambos (43%), y un porcentaje menos significativo pero importante (30%) que percibe medianamente desfavorablemente.

## **CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN**

En cuanto a la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero del total, el 38% presentan una percepción favorable, 13% medianamente favorable, 17% medianamente desfavorable y 32% desfavorable. Se deduce que la mayoría de pacientes tienen una percepción medianamente favorable con tendencia a lo favorable (51%), es decir que en su mayoría los profesionales de enfermería saludan al paciente, se preocupan por la iluminación y ventilación del ambiente, brindan un trato amable, y se preocupan por la tranquilidad del ambiente durante su hospitalización. El paciente se siente complacido al recibir la atención del enfermero, ya que todos los estímulos que él va a captar a través de sus sentidos a lo largo de su proceso de hospitalización influirán en su percepción, de esta manera el paciente califica el actuar del enfermero completándose y perfeccionándose con las experiencias pasadas al recibir atención; resultado que concuerda con García A. En el 2015, quien concluyó que el índice de percepción general fue 58% con percepción alta, el 40% resultó medianamente favorable (13) y Monchón y Montoya, quien concluyó que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bueno. (22)

En cuanto a la percepción de los pacientes en la dimensión interpersonal es favorable con 48% y medianamente favorable con 13% sumando ambos (61%), el cual se refiere a las relaciones interpersonales que se muestra entre el paciente y el enfermero basándose en la comunicación, existiendo oportunidad

para interactuar e intercambiar mensajes adecuados, donde exista una actitud abierta y sensible por parte de los enfermeros hacia el paciente, brindándole un trato digno y respetuoso mostrando confianza, empatía e información, sintiéndose el paciente satisfecho de recibir información sobre su estado y pudiendo expresar sus temores y necesidades. Así también existe un porcentaje significativo (39%) que percibe desfavorable y medianamente desfavorable referido a la falta de uso de un lenguaje sencillo, no saber escuchar y la falta de preocupación por sus necesidades lo cual puede repercutir negativamente en la calidad de la atención del enfermero; resultado que se asemeja a lo descrito por Viviano S, el cual concluyó en la dimensión interpersonal según la dimensión interpersonal es Medio en un 53%. (19), así mismo Andonaire O, quien concluyó que en la dimensión interpersonal en un 43.33% se siente medianamente favorable (23)

En cuanto a la percepción del paciente en relación a la calidad de atención que brinda el enfermero en la dimensión entorno desfavorable 31% relacionado a la falta de preocupación por el ambiente del servicio de medicina, los ruidos que dificultan el descanso y la falta de interés por la alimentación. Así también hay un porcentaje significativo que percibe favorablemente 30% y medianamente favorable 13% sumando ambos (43%), relacionándolo a la preocupación por cuidar su privacidad, por la limpieza y por que exista una buena ventilación y un porcentaje menos significativo pero importante (26%) que percibe medianamente desfavorablemente relacionado a la falta de orientación al ingresar, lo cual puede repercutir negativamente en la calidad de atención que brinda la enfermera al paciente; datos que concuerdan con lo encontrado por Viviano S, el cual concluyó según la dimensión entorno la percepción medianamente favorable con 63%, (19)

## CONCLUSIONES

El análisis de los resultados permitió establecer las siguientes conclusiones

1. Respecto a la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero del servicio de medicina 38% de pacientes tienen una percepción favorable, es decir que se preocupan por la iluminación y ventilación del ambiente, brindan un trato amable, y se preocupan por la tranquilidad del ambiente durante su hospitalización.
2. Respecto al componente interpersonal del servicio de medicina del Hospital Regional II-2, el 48% de los pacientes tiene una percepción favorable, es decir existe una actitud abierta y sensible por parte de los enfermeros hacia el paciente, brindándole un trato digno y respetuoso mostrando confianza y empatía.
3. Respecto al componente entorno del servicio de medicina del Hospital Regional II-2, el 31% los pacientes tienen una percepción desfavorable, lo que indica la falta de preocupación por el ambiente del servicio de medicina, los ruidos que dificultan el descanso y la falta de interés por la alimentación.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda que las autoridades del Hospital y/o departamento de Enfermería elaboren o diseñen estrategias orientadas a mejorar la percepción de usuario, que contribuirán a una mejor calidad de atención que se brinda al paciente en el servicio.

Que la oficina de capacitación dentro de sus actividades, conjuntamente con el servicio de medicina diseñen y elaboren un plan de mejora de la calidad en la atención, dirigido a los profesionales de enfermería a fin de actualizar y fortalecer las competencias profesionales orientadas a mejorar la calidad de atención al usuario.

Así mismo revisión constante de los resultados de los elementos, estructura, proceso y resultados para la mejora continua, de la calidad de atención en forma sostenida.

Se recomienda también realizar investigaciones sobre la percepción de la calidad con enfoque cualitativo y diseño comparativo a fin de conocer profundizar mas en el tema.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Torres, C, Buitrago, M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. 2015;21-32.
2. Páez, R. La ética de las virtudes y enfermería. rev mexicana de enfermería cardiológica. 2012;62.
3. Montes, A,, Ortega, G. Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de Enfermería en una institución de salud de la ciudad de Cartagena. Actualizaciones en Enfermería. 2009;12.
4. Grajales, Z, Rosa, A. La gestión del cuidado de enfermería. Índice de Enfermería. 2004;12:42–46.
5. Eskildsen, J. The Causal Structure of The EFQM Excellence Model. The Aarhus School of Business. 2002;18-21.
6. Pascoe, G. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. En: Attkisson, C. y Pascoe, G. (Eds) Patient satisfaction in health and mental health services. Evaluation and Program Planning. 1983;1(6):185-210.
7. Huamán, S. percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I “José Soto Cadenilla” Chota [tesis para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud]. [Chota]: Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo; 2014.
8. El Comercio. Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud. EC. 2014;1.
9. Perlasa, J. Percepción de la Atención de Enfermería de los Pacientes sometidos a hemodiálisis Periódica frente a sus Reacciones Emocionales, Ecuador. Percepción de la atención de Enfermería. 2002;34-45.

10. Sangiovanni, R. Satisfacción del usuario en relación a la atención recibida del servicio de Enfermería. Centros de primer nivel de atención del Ministerio de Salud Pública (MSP) [tesis de Maestría]. [Lima]: san martin de porras; 2004.
11. Duran, M. Enfermería: Desarrollo teórico e investigativo. 1.<sup>a</sup> ed. Santafé de Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2008. 51-62 p.
12. Leininger, M, Mcfarland, M. Transcultural Nursing. Concepts, theories, research and practice. McGraw-Hill. 2002;12-6.
13. Garcia A. Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco [Tesis de Pregrado]. [México]: Universidad de Nuevo Leon Mexico; 2015.
14. Santana J. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. Cad Saude Publica. 2014;(2):23-45.
15. Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2013 [Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud]. [Quito - Ecuador]: Universidad Central del Ecuador; 2014.
16. Borre Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. Barranquilla [Tesis de Pregrado]. [Barranquilla -Colombia]: Universidad Nacional de Colombia; 2013.
17. Ramirez, C. Evaluación de la calidad del cuidado de Enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos [pregrado]. [Colombia]: universidad de Medellin; 2013.

18. Ruiz R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín [Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de Salud]. [Tarapoto-Peru]: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
19. Viviano S. Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima [Para optar el Título de Especialista en Enfermería Oncológica]. [Lima - Peru]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.
20. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia [Tesis de maestría en Gestión Pública]. [Piura-Peru]: Universidad Cesar Vallejo; 2016.
21. Huarcaya, H. percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I santa margarita de Andahuaylas [Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración]. [Perú]: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas; 2015.
22. Monchón, P, Montoya, Y. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo, [Tesis previa a la obtención del Título de segunda especialidad de Enfermería]. [Chiclayo]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2014.
23. Andonaire, J. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional II - 2 de Tumbes [Tesis para optar el Título de Segunda especialidad de Enfermería]. [Tumbes]: Universidad Autónoma de Ica; 2015.
24. Carvallo, B. Las colombianas entre las más buscadas, Enfermeras en Plan de Fuga. Artículo del Espectador.com. 1992;12-21.

25. Casermeiro, M. La calidad en los servicios públicos. 1.<sup>a</sup> ed. Vol. 2. Colombia: Médica Panamericana; 2005. 8 p.
26. Henderson, V. Proceso de atención de enfermería. 1991;(1):23-6.
27. Silva, G, Galicia, P. La Calidad de la Atención Interpersonal de Enfermería. 2006;1:15-9.
28. Delgado, A, Álvarez, Y, Aliagar, R. Calidad de Atención de Enfermería Desde la Percepción del Usuario que Acude al Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Perú. 2003;4-8.
29. Asesory G. la calidad del servicio y el Profesional de la Salud. 2000;23-9.
30. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Proyecto de Salud y Nutrición Básica, Gestión de la Calidad Modulo II. Lima: Editorial del MINSA; 1999. 28 p.
31. Gutiérrez, R. Percepción de la calidad de la atención [Internet]. 2000 [citado 12 de febrero de 2018]. Disponible en: <http://www.uclm.es/area/cursos/pcte/ponencias/rodrigo%20gutierrez.pdf>
32. Donabedian, A. Calidad de Atención a la Salud, Instituto Nacional de Salud Pública, México. 1995;2(3):8.
33. Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias. [Internet]. Urgencias; 2004 [citado 21 de febrero de 2018]. Disponible en: <http://www.semesextremadura.com/Revistas/Libro%20Blanco/Datos%20Libro%20Blanco%20Urgencias.pdf>.
34. Donabedian, A. Los siete pilares de la calidad. calidad asistencial. 2001;1:34-43.
35. Gonzales, M. La Percepción, Mexico [Internet]. 2002 [citado 18 de febrero de 2018]. Disponible en: [http://rincóndelvago.com/percepción\\_3html](http://rincóndelvago.com/percepción_3html)

36. Secretaria de Salud Comisión Institucional de Enfermería. Evaluación Sistematizada de la calidad de los servicios de enfermería. Colegio de enfermeros del Perú; 2002.
37. Hofling, C. Enfermería Psiquiátrica. 4.<sup>a</sup> ed. México: Editorial Interamericana; 2006. 22 p.
38. Becerra, A. Sectores Sociales y la Atención de Salud. 1.<sup>a</sup> ed. Lima-Perú: UNMSM; 1986. 38 p.
39. Martínez, A. Manual de ética y Legislación en Enfermería. 1.<sup>a</sup> ed. madrid: Mosby/Doyma; 1997. 45 p.
40. Sierra, H, María, T. percepción del cuidado de enfermería en diferentes instituciones hospitalarias. 2006;Revista Vol. XXIV(1):33.
41. Whittaker, J. Psicología. 7.<sup>a</sup> ed. Interamericana; 2002. 18 p.
42. Dabholkar. Fundamentos de Enfermería. 2.<sup>a</sup> ed. Vol. 1. España, Madrid: Mc Graw Hill Interamericana; 1999. 3-14 p.
43. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. [Santa Fe de Bogotá]: Pontificia Universidad Javeriana;
44. Du Gas, Bevely, W. tratamiento de Enfermería Practica. 4.<sup>a</sup> ed. México; 1998.
45. Minsa. Sistema de gestión de calidad en salud. Documento Técnico: RM 519-2006/MINSA. [Internet]. 2006 [citado 13 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>

46. Torres, C. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados [Internet] [Tesis de maestría en Salud Pública]. [Colombia]: Universidad de Santander; 2014 [citado 19 de febrero de 2018]. Disponible en: <https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/49>
47. Hernandez, R, Fernandez, C, Batista, P. Metodologia de la investigacion. 5.<sup>a</sup> ed. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana; 2010. 121-321 p.

# **ANEXOS**



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_ con DNI N° \_\_\_\_\_  
a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulado: "Percepción del usuario sobre la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del hospital regional II-2-Tumbes 2018". Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que información que en el instrumento vierta será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además confío en que el investigador utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

\_\_\_\_\_  
Firma

DNI:



## INSTRUMENTO

### PRESENTACION

Estimado Sr., Sra., Srta.; buenos días/tardes, soy Bach. Patricia Sandoval, estoy realizando un estudio de investigación sobre la “Percepción del usuario sobre la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital Regional II-2-Tumbes 2018”. Con el propósito de mejorar la calidad de atención que brinda el Enfermero en el Servicio de Medicina. Para lo cual solicito a usted su colaboración respondiendo a las preguntas que a continuación se les va a realizar, dándole a conocer que es de carácter anónimo y de antemano se agradece su colaboración.

### INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una “X” en el casillero correspondiente.

#### I. DATOS GENERALES

**Edad** .....años

**Sexo:** Masculino ( )

Femenino ( )

**Tiempo de permanencia en Medicina:**

01 - 02 días ( )

03 - 04 días ( )

05 - 06 días ( ) Más de 07 días ( )

**II. CONTENIDO:**

<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
1	La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente.			
2	La enfermera lo llama a usted por su nombre.			
3	La enfermera(o) se identifica por su nombre en el servicio.			
4	La enfermera(o) le comunica a usted y/o familiar sobre las medidas generales al ingreso de su hospitalización.			
5	La enfermera(o) responde a sus preguntas con términos sencillos.			
6	La enfermera(o) durante su atención lo trata con respeto.			
7	Usted observa que la enfermera(o) respeta sus creencias y costumbres.			
8	La enfermera (o) le informa a usted y/o familiar sobre los procedimientos para su atención.			
9	La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiar para realizar los procedimientos en su atención.			
10	La enfermera(o) solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento.			
11	Confía usted en la atención que le brinda la enfermera(o).			
12	La enfermera(o) es amable con usted en la atención.			
13	La enfermera(o) tiene un trato amable con sus familiares cuando lo visitan.			
14	El cuidado que brinda la enfermera(o) es permanente.			
15	La enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tiene alguna necesidad.			
16	El cuidado que brinda la enfermera(o) es el suficiente para satisfacer sus necesidades.			
17	La enfermera(o) permite que usted exprese sus preocupaciones y temores.			

18	La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones y observaciones en la atención.			
19	Los ambientes del Servicio de Medicina son adecuados para su atención.			
20	Observa usted que el enfermero se preocupa por mantener un ambiente adecuado para su atención.			
21	Observa usted su ambiente limpio y ordenado.			
22	Observa usted, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios.			
23	El ambiente donde está usted, cuenta con buena ventilación.			
24	Observa Usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener la ventilación adecuada.			
25	El ambiente donde está usted, cuenta con buena iluminación.			
26	Observa usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener una buena iluminación.			
27	Los ambientes del servicio de medicina son cómodos.			
28	La enfermera(o) se preocupa por su comodidad y descanso.			
29	La enfermera(o) ofrece las condiciones necesarias para proteger su privacidad.			
30	Observa usted, que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad.			
31	Usted se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera(o).			
32	Observa usted que el Servicio de Medicina cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención.			

Gracias por su colaboración

## MATRIZ DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

ITEMS	Experto 01	Experto 02	Experto 03	Experto 04	Experto 05	Experto 06	Experto 07	Experto 08	P
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
5	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
7	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
8	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
9	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
10	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
11	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
12	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
13	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
14	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
15	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
16	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
17	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
18	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
19	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
20	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
21	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
22	0	1	1	1	0	1	1	1	0,21875
23	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
24	0	1	1	1	0	1	1	1	0,21875
25	1	1	1	1	1	1	1	1	0,03125
26	1	1	1	1	1	1	1	1	0,03125
27	0	1	1	1	0	1	1	1	0,21875
28	1	1	1	1	1	1	1	1	0,03125
29	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
30	1	1	1	1	1	1	1	1	0,03125
31	1	1	1	1	1	1	1	1	0,003906
32	0	1	1	1	0	1	1	1	0,21875

El índice de concordancia es igual a **96,875**

$$V = \frac{S}{(N(C-1))}$$

$$s = (2*7)+1$$

$$N = 8 \text{ JUECES}$$

$$C = 3 \text{ ALTERNAT}$$

$$V = 0,9375$$

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la fórmula de “Alfa de Cronbach” a los resultados obtenidos de la recolección de datos, teniendo que:

$$.r = \frac{K}{K-1} \left( \frac{1 - \sum Si^2}{ST^2} \right)$$

Donde:

K : es la cantidad de ítems

$\sum Si^2$  : es la sumatoria de las varianzas

St<sup>2</sup> : es la varianza en total

SI >0.6 en descriptivos, el instrumento es confiable

Aplicando tenemos:

$$.r = \frac{32}{32-1} \left( \frac{1 - 0.113}{0.900} \right)$$

$.r = 0.985$

Por lo tanto el instrumento es confiable según “Alfa de Cronbach”

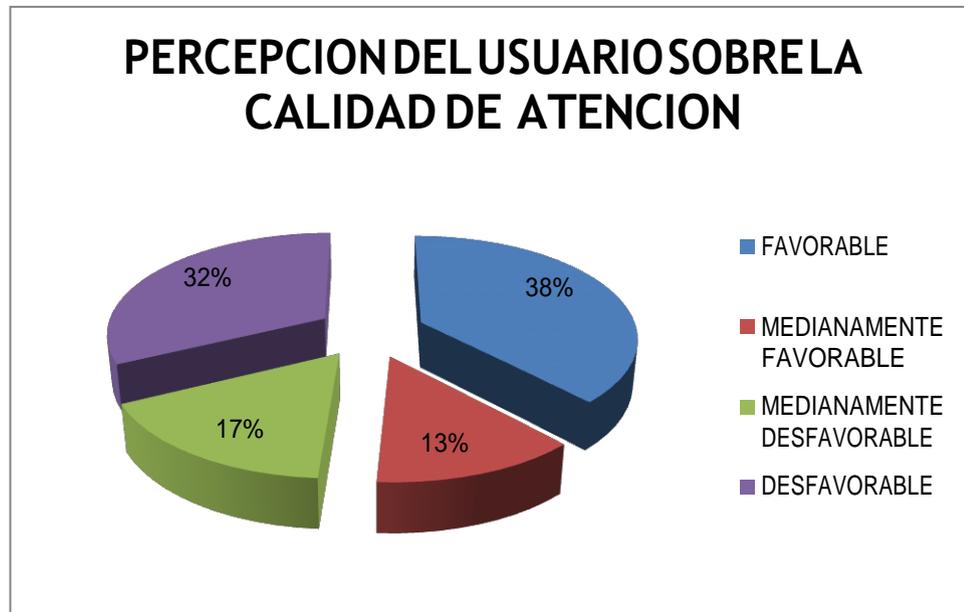
**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.985	0.985	32

**Estadísticas de elemento de resumen**

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Varianzas de elemento	,113	,113	,113	,000	,900	,000	32

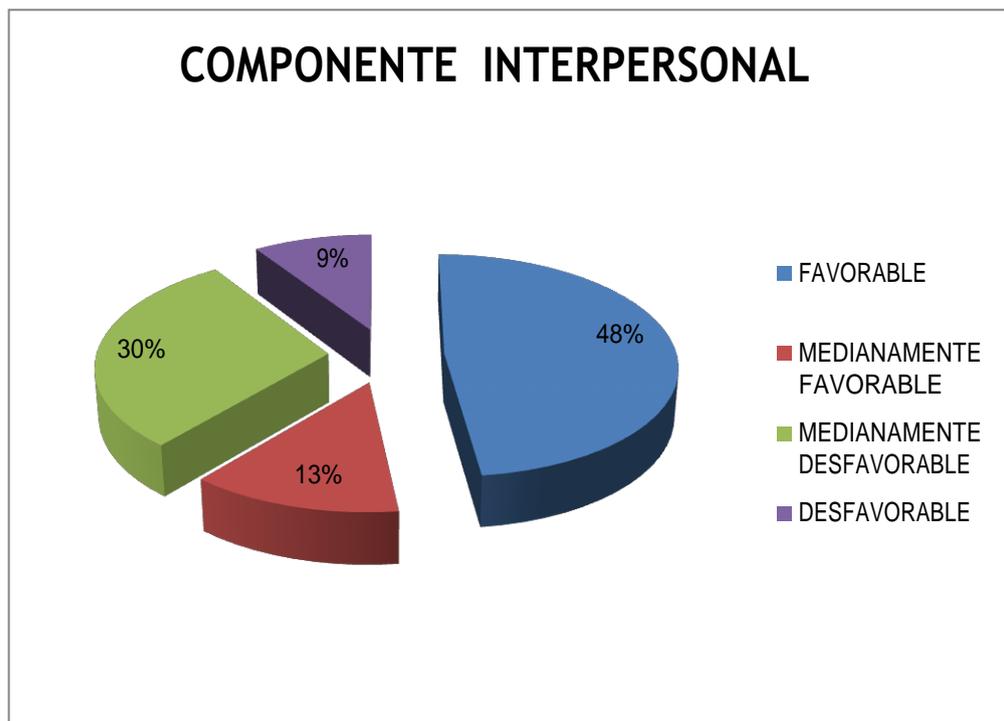
## PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS ENFERMEROS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2-TUMBES 2018



Fuente: Instrumento aplicado a los Pacientes del Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2. Tumbes 2018.

En el gráfico N° 01 se aprecia que en cuanto a la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero del total, el 38% presentan una percepción favorable, 13% medianamente favorable, 17% medianamente desfavorable y 32% desfavorable. Se deduce que la mayoría de pacientes tienen una percepción medianamente favorable con tendencia a lo favorable (51%)

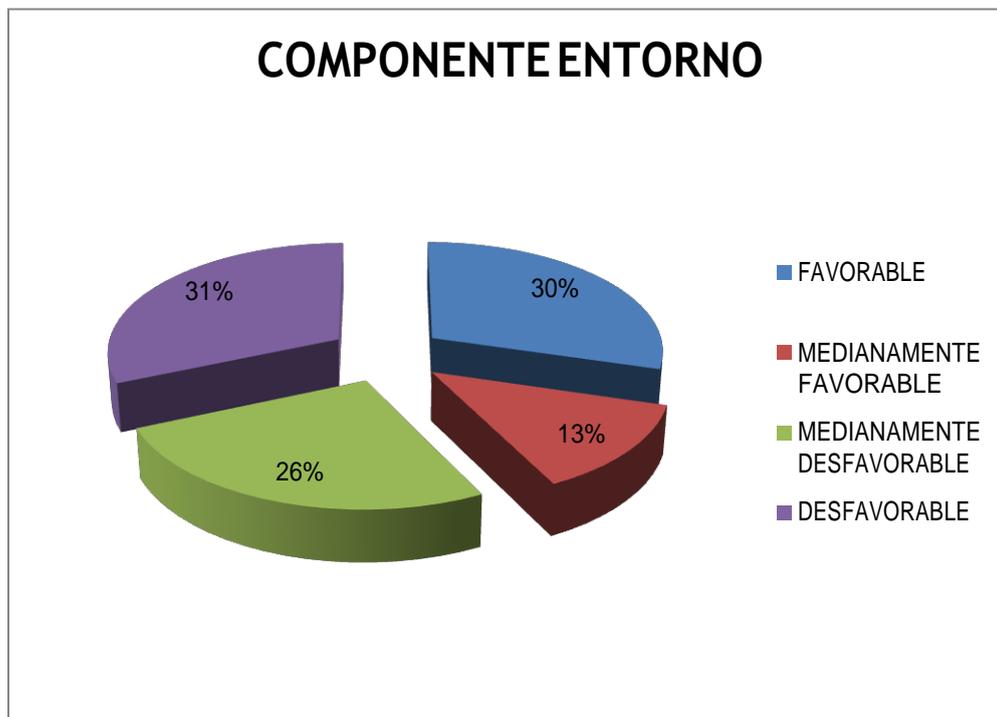
**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL ENFERMERO EN EL COMPONENTE INTERPERSONAL EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2-TUMBES 2018.**



Fuente: Instrumento aplicado a los Pacientes del Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2. Tumbes 2018.

En el gráfico N° 02 se puede deducir que la percepción de los pacientes en la dimensión interpersonal es favorable con 48% y medianamente favorable con 13% sumando ambos (61%) relacionado al saludo al ingresar, al trato cordial brindado a los familiares y a la atención casi inmediata. Así también existe un porcentaje significativo (39%) que percibe desfavorable y medianamente desfavorable referido a la falta de uso de un lenguaje sencillo, no saber escuchar y la falta de preocupación por sus necesidades lo cual puede repercutir negativamente en la calidad de la atención del enfermero.

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL ENFERMERO EN EL COMPONENTE ENTORNO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2-TUMBES 2018**



Fuente: Instrumento aplicado a los Pacientes del Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2. Tumbes 2018.

En el gráfico N° 03 se puede deducir que la percepción del paciente en relación a la calidad de atención que brinda el enfermero en la dimensión entorno es desfavorable 31% relacionado a la falta de preocupación por el ambiente del servicio de medicina, los ruidos que dificultan el descanso y la falta de interés por la alimentación. Así también hay un porcentaje significativo que percibe favorablemente 30% y medianamente favorable 13% sumando ambos (43%), relacionándolo a la preocupación por cuidar su privacidad, por la limpieza y por que haya una buena ventilación y un porcentaje menos significativo pero importante (26%) que percibe medianamente desfavorablemente relacionado a la falta de orientación al ingresar, lo cual puede repercutir negativamente en la calidad de atención que brinda la enfermera al paciente.

**JUICIO DE EXPERTO**

Usted ha sido invitado a participar como experto con el fin de validar el cuestionario de percepción de la calidad de atención de la siguiente investigación: percepción de la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital regional II-2 – Tumbes 2018. Agradecemos de antemano la participación en el mismo.

INDICACIONES: Coloque una equis "X" si está en desacuerdo o considera errónea la pregunta y sus alternativas, o un check "✓" si considera correcta la pregunta y sus alternativas. Si marcó con equis, por favor en las observaciones indique usted las sugerencias para mejorar dicha pregunta.

ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
OBSERVACIONES: Mejorar Redacción																																	

En general usted califica el cuestionario sobre percepción de la calidad del usuario como:

INACEPTABLE ( ) MEDIANAMENTE ACEPTABLE ( ) ACEPTABLE (X)

NOMBRE DEL EXPERTO: Mg. Esp. Marina Mancos Tonnal Paes

TÍTULO Y GRADO MÁS ALTO ALCANZADO: Maestría - Especialidad

CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: El Salud Tumbes

TELÉFONO: 958673052

FECHA: 23/04/018

FIRMA Y SELLO:

*(Firma)*  
Karina M. Torres Páez  
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
FILIAL TUMBES  
CER. N° 80108

**JUICIO DE EXPERTO**

Usted ha sido invitado a participar como experto con el fin de validar el cuestionario de percepción de la calidad de atención de la siguiente investigación: percepción de la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital regional II-2 – Tumbes 2018. Agradecemos de antemano la participación en el mismo.

INDICACIONES: Coloque una equis "X" si está en desacuerdo o considera errónea la pregunta y sus alternativas, o un check "✓" si considera correcta la pregunta y sus alternativas. Si marcó con equis, por favor en las observaciones indique usted las sugerencias para mejorar dicha pregunta.

ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
OBSERVACIONES:	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X

En general usted califica el cuestionario sobre percepción de la calidad del usuario como:

INACEPTABLE ( ) MEDIANAMENTE ACEPTABLE ( ) ACEPTABLE ( ✓ )

NOMBRE DEL EXPERTO: **GREY MARIQUE SANTUR**

TÍTULO Y GRADO MÁS ALTO ALCANZADO: **M.D. EN SALUD PÚBLICA**

CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: **JEFA DE SERVICIO Hospital Regional DNI: 00240901**

TELÉFONO: **990033602** FECHA: **26/4/2018** FIRMA Y SELLO:

Gobierno Regional de Tumbes  
Hospital Regional - 04007 II-2 Tumbes  
**Lic. Grey M. Marique Santur**  
C.E.P. 4264  
JEFE SERV. EMERGENCIA

**JUICIO DE EXPERTO**

Usted ha sido invitado a participar como experto con el fin de validar el cuestionario de percepción de la calidad de atención de la siguiente investigación: percepción del usuario de la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital regional II-2 – Tumbes 2018. Agradeciendo de antemano la participación en el mismo.

INDICACIONES: Coloque una equis "X" si está en desacuerdo o considera errónea la pregunta y sus alternativas, o un check "✓" si considera correcta la pregunta y sus alternativas. Si marcó con equis, por favor en las observaciones indique usted las sugerencias para mejorar dicha pregunta.

ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
OBSERVACIONES:	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<p>A pesar de ser un buen indicador de observaciones, faltaría complementarlo de manera integral de indicadores que respondan a los dominios en su integralidad. Podría quedar así, sin embargo no sería completo.</p>																																		

En general usted califica el cuestionario sobre percepción de la calidad del usuario como:

INACEPTABLE ( ) MEDIANAMENTE ACEPTABLE (X) ACEPTABLE ( )

NOMBRE DEL EXPERTO: FELICIANO VICTOR GUTARRA CERON

TÍTULO Y GRADO MÁS ALTO ALCANZADO: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: JEFE EQUIPO TECNICO CALIDAD BM SAUD DNI: 00253026

TÉLEFONO: 956610479

FECHA: 20/04/18 FIRMA Y SELLO:

Dr. Feliciano Víctor Gutarra Cerón
   
 RECTOR
   
 LA CALIDAD ES UN VALOR

Usted ha sido invitado a participar como experto con el fin de validar el cuestionario de percepción de la calidad de atención de la siguiente investigación:  
 percepción del usuario de la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital regional II-2 – Tumbes 2018. Agradeciendo de antemano la participación en el mismo.  
**INDICACIONES:** Coloque una equis "X" si está en desacuerdo o considera errónea la pregunta y sus alternativas, o un check "✓" si considera correcta la pregunta y sus alternativas. Si marcó con equis, por favor en las observaciones indique usted las sugerencias para mejorar dicha pregunta.

		ITEM																																
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
OBSERVACIONES:		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

En general usted califica el cuestionario sobre percepción de la calidad del usuario como:

INACEPTABLE ( )      MEDIANAMENTE ACEPTABLE ( )      ACEPTABLE ( X )

NOMBRE DEL EXPERTO: CARLOS ALEJANDRO GALECIO GÁLVEZ  
 TÍTULO Y GRADO MÁS ALTO ALCANZADO: DIRECTOR DE CALIDAD EN SALUD  
 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: DIRECTOR DE CALIDAD-DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DNI: 0.024.77.30  
 TELÉFONO: 23/04/2018      FIRMA Y SELLO:

GOBIERNO REGIONAL TUMBES  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
  
 Lic. Obst. Carlos A. Galecio Gálvez  
 Director de Calidad en Salud



**JUICIO DE EXPERTO**

Usted ha sido invitado a participar como experto con el fin de validar el cuestionario de percepción de la calidad de atención de la siguiente investigación: percepción de la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital regional II-2 – Tumbes 2018. Agradecemos de antemano la participación en el mismo.

INDICACIONES: Coloque una equis "X" si está en desacuerdo o considera errónea la pregunta y sus alternativas, o un check "✓" si considera correcta la pregunta y sus alternativas. Si marcó con equis, por favor en las observaciones indique usted las sugerencias para mejorar dicha pregunta.

		ITEM																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
OBSERVACIONES:																																	

En general usted califica el cuestionario sobre percepción de la calidad del usuario como:

INACEPTABLE ( )      MEDIANAMENTE ACEPTABLE (✓)      ACEPTABLE (✓)

NOMBRE DEL EXPERTO: Sergio Milton Paz Barrientos

TÍTULO Y GRADO MÁS ALTO ALCANZADO: Lic. Enfermería

CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Hospital Regional II-2 - Tumbes

TELÉFONO: 969910071      FECHA: 16/04/18      DNI: 00257286      FIRMA Y SELLO:

Gobierno Regional Tumbes  
Hospital Regional II-2 Tumbes  
**Lic. Sergio Paz Barrientos**  
CEP: 20195  
SERV. DE MEDICINA

**JUICIO DE EXPERTO**

Usted ha sido invitado a participar como experto con el fin de validar el cuestionario de percepción de la calidad de atención de la siguiente investigación: percepción de la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital regional II-2 – Tumbes 2018. Agradeciendo de antemano la participación en el mismo.

INDICACIONES: Coloque una equis "X" si está en desacuerdo o considera errónea la pregunta y sus alternativas, o un check "✓" si considera correcta la pregunta y sus alternativas. Si marcó con equis, por favor en las observaciones indique usted las sugerencias para mejorar dicha pregunta.

		ITEM																																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
OBSERVACIONES:		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

En general usted califica el cuestionario sobre percepción de la calidad del usuario como:

INACEPTABLE ( )      MEDIANAMENTE ACEPTABLE ( )      ACEPTABLE ( X )

NOMBRE DEL EXPERTO: ELADIO QUINTANA SANDOVAL

TÍTULO Y GRADO MÁS ALTO ALCANZADO: MAESTRIA

CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: MIAWSIA - colegio de ixabagos DNI: 45216370

TELÉFONO: 996358867.      FECHA: 16-04-18.      FIRMA Y SELLO:

**JUICIO DE EXPERTO**

Usted ha sido invitado a participar como experto con el fin de validar el cuestionario de percepción de la calidad de atención de la siguiente investigación: percepción de la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital regional II-2 – Tumbes 2018. Agradeciendo de antemano la participación en el mismo.

INDICACIONES: Coloque una equis "X" si está en desacuerdo o considera errónea la pregunta y sus alternativas, o un check "✓" si considera correcta la pregunta y sus alternativas. Si marcó con equis, por favor en las observaciones indique usted las sugerencias para mejorar dicha pregunta.

ITEM		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
OBSERVACIONES:		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- Pregunta para su aprobación.																																		

En general usted califica el cuestionario sobre percepción de la calidad del usuario como:

INACEPTABLE ( )      MEDIANAMENTE ACEPTABLE ( )      ACEPTABLE ( X )

NOMBRE DEL EXPERTO: ..... *Vanessa Vanessa Arellano Cordova* .....

TÍTULO Y GRADO MÁS ALTO ALCANZADO: ..... *M.A.G.I.S.T.E.R.* .....

CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: ..... *UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS* ..... DNI: ..... *43484703* .....

TELÉFONO: ..... *972 86.822.00* ..... FECHA: ..... *13-04-18* ..... FIRMA Y SELLO:

*Vanessa*  
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
FILIAL TUMBES  
Mg. Vanessa Arellano Cordova  
COORDINADORA DE INVESTIGACIÓN