

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL BARRANCA CAJATAMBO Y**

SBS – 2022

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Carmen Rosa Castillo Encinas

Asesora

Mg. Gladis Jane Villanueva Cadenas

HUACHO – PERÚ

2022

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL BARRANCA CAJATAMBO Y
SBS – 2022**

Castillo Encinas Carmen Rosa

TESIS DE PREGRADO

Asesora

Mg. Gladis Jane Villanueva Cadenas

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

2022

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por haberme otorgado unos padres maravillosos quienes han confiado en mi persona, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo.

También quiero agradecer a mi esposo e hijos, quienes motivan mi deseo de superación en lo profesional y a no rendirme frente a los obstáculos que se me presentan en el día a día y por lo tanto llegar a ser un ejemplo para ellos.

Quiero agradecerme de manera especial a mí, porque cumplí un sueño que creía inalcanzable, pero que ahora lo he logrado, gracias al esfuerzo, dedicación y empeño por salir adelante y crecer profesionalmente.

Y sin dejar de lado doy gracias a mis amigos, primos, hermanos, tíos, sobrinos por confiar en mí y ser parte fundamental en mi vida.

Carmen Rosa Castillo Encinas

AGRADECIMIENTO

A los pacientes del Hospital Barranca Cajatambo y SBS por colaborar en el presente estudio y facilitar la información solicitada, demostrando interés y compromiso con la investigación.

A la Mg. Gladis Jane Villanueva Cadenas, asesora del presente trabajo de investigación, por contribuir con sus conocimientos, sabiduría en base a su experiencia y haberme guiado para la culminación de este proyecto.

A la Mg. Cirila Margot Aguirre Ortiz, Dra. Elizabeth Judith Pablo Agama, Lic. Yulissa Novali Collantes Vílchez, por aportar con sus conocimientos en el presente estudio.

Al personal asistencial (médicos, enfermeras, administrativos) del hospital Barranca – Cajatambo y SBS.

A mis familiares y amigos por el apoyo constante que me brindan día a día.

Carmen Rosa Castillo Encinas

INDICE

CARATULA.....	i
TÍTULO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE.....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema.....	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problema específico.....	6
1.3 Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1 Objetivo general.....	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
1.4 Justificación de la investigación	7
1.5 Delimitación del estudio	8
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedentes del estudio	10
2.1.1 Investigaciones internacionales	10
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	12
2.2 Bases teóricas.....	15
2.3 Bases filosóficas	23
2.4 Definición de términos básicos.....	24
2.5 Hipótesis de investigación	25
2.6 Operacionalización de variables	25

CAPITULO III. METODOLOGÍA	27
3.1 Diseño metodológico	27
3.2 Población y muestra.....	27
3.2.1 Población	27
3.2.2 Muestra	28
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	29
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	30
CAPITULO IV. RESULTADOS	31
4.1 Análisis de resultado.....	31
CAPITULO V. DISCUSIÓN	37
5.1 Discusión de resultados	37
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
6.1 Conclusiones.....	40
6.2 Recomendaciones	41
REFERENCIAS	42
7.1 Fuentes documentales	42
7.2 Fuentes bibliográficas	43
7.3 Fuentes hemerográficas	45
7.4 Fuentes electrónicas.....	49
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Datos generales de pacientes hospitalizados en el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS	30
Tabla 2	Percepción del usuario sobre la atención de calidad del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Barranca – Cajatambo y SBS.	32
Tabla 3	Percepción del usuario sobre la atención de calidad del profesional de enfermería en la dimensión interpersonal, en los servicios de hospitalización del Hospital Barranca – Cajatambo y SBS.	33
Tabla 4	Percepción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en La dimensión técnica, en los servicios de hospitalización del Hospital Barranca – Cajatambo y SBS	34
Tabla 5	Percepción del usuario sobre la atención de calidad del profesional de enfermería en la dimensión entorno, en los servicios de hospitalización del Hospital Barranca – Cajatambo y SBS.	35

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Autorización para realizar ejecución de instrumento	51
Anexo 2	Constancia de conformidad de ejecución de encuesta	52
Anexo 3	Consentimiento informado	53
Anexo 4	Cuestionario	54
Anexo 5	Matriz de datos	58
Anexo 6	Evidencias fotográficas	65

RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS 2022. Utilizo un estudio de tipo aplicativo, nivel descriptivo, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo; se empleó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario tipo Likert que contó con 25 preguntas; la muestra fue aleatoria probabilística simple, la cual estuvo constituida por 156 usuarios y una muestra ajustada de 98; teniendo como resultado que la percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería, en un 74.50% tuvo buena percepción, el 23.50% regular percepción y el 2% una mala percepción. La percepción del paciente sobre la calidad de atención del personal de enfermería se midió en tres dimensiones; en la dimensión interpersonal el 76.53% presentó buena percepción, el 20.40% presento regular percepción y el 3.06% presento mala percepción; en la dimensión técnica el 51.02% presentó buena percepción, el 47.97% presento regular percepción y el 1% presento mala; en la dimensión entorno el 97% presentó buena percepción, el 2% presento regular percepción y el 1% presento mala percepción. Se llegó a la conclusión que la percepción del usuario sobre calidad de atención del profesional de enfermería es buena.

Palabras claves: Percepción del usuario, calidad de atención, profesional de enfermería

ABSTRACT

The present research work entitled had as general objective to determine the user's perception of the quality of care that the nursing professional provide in the Barranca – Cajatambo and SBS Hospital 2022. The study was of an application type, descriptive level, with non-experimental design and quantitative approach; the survey technique was used using a Likert-type questionnaire which featured 25 questions; the sample was simple probabilistic random, which was constituted by 156 users and an adjusted sample of 98; having as a result that the user's perception on the quality of care of the nursing professional, 74.50% of users have a good perception, 23.50% a regular perception and 2% a bad perception. The user's perception of the quality of care of the nursing professional was measured in three dimensions; in the interpersonal dimension 76.53% presented good quality care, 20.40% regular quality care and 3.06% poor quality care; in the technical dimension 51.02% presented good quality care, 47.97% perceived regular quality care and 1% poor quality care; in the environment dimension 97% perceived good quality care, 2% regular quality care and 1% perceived poor-quality care. It was concluded that the user's perception of the quality of care of the nursing professional is good.

Keywords: user perception, quality of care, nursing professional

INTRODUCCIÓN

La atención de calidad en salud ha cobrado gran importancia en el sector público en las últimas décadas. La calidad tiene dos dimensiones que están relacionadas entre sí; la calidad técnica (prestadores de salud) quienes buscan garantizar la seguridad, efectividad, atención oportuna, eficaz de los usuarios; y la calidad percibida por los usuarios, quienes consideran los bienes materiales, psicológicos, administrativos y éticos en donde se realiza la atención; por lo tanto, es una de las causas que alteran la calidad del servicio de salud que ofrecen las instituciones. Por consiguiente, es importante evaluar la calidad de atención periódicamente, para alcanzar resultados positivos a favor de la población, esto implica acciones en conjunto con el equipo multidisciplinario; por tal razón se realizó el trabajo de investigación.

La investigación está conformada por CAPÍTULO I Planteamiento del problema, incluye descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación, delimitación del estudio, viabilidad del estudio. CAPÍTULO II Marco teórico, abarca antecedentes del estudio, bases teóricas, bases filosóficas, definición de términos básicos, hipótesis de investigación, operacionalización de variables. CAPÍTULO III Metodología, que comprende diseño metodológico, población y muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento de la información. CAPÍTULO IV que comprende análisis de resultados, CAPÍTULO V incluye discusión de resultados. CAPÍTULO VI Conclusiones y Recomendaciones y CAPITULO VII Referencias, incluye fuentes documentales, fuentes bibliográficas, fuentes hemerográficas, fuentes electrónicas y por último tenemos los anexos.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) se refiere a la calidad, como la prestación de asistencias médicas (diagnosis, tratamiento y recuperación) para las personas o grupos poblacionales, los cuales deben ser eficientes, de fiar, adecuados, ecuánime, integrados y centrados en la persona.

Además, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) nos hace referencia que el personal de enfermería se encuentra en la primera fila de trabajo y desempeñan una labor notable en el cuidado focalizado del paciente y grupos poblacionales. En la mayoría de los países son responsables del equipo multiprofesional e interdisciplinario en los diferentes niveles de atención.

La organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE), la OMS y el Banco Mundial plantean medidas para sus gobiernos, servicio sanitario, ciudadanos, pacientes, y personal sanitario para que trabajen en forma conjunta y alcanzar el objetivo de la asistencia de los servicios sanitarios de calidad en primera fila. Todos los años se estima entre 5.7 y 8.4 millones de fallecimientos por deficiencia de calidad de atención en los países de bajo recursos, lo que simboliza el 15% de los fallecimientos en dichos países. El 60% de los fallecimientos son atribuibles al servicio de calidad deficiente, generando disminución de producción por un valor de 1.4 a 1.6 billones de dólares al año. Se observa a nivel internacional, que la infraestructura de las organizaciones de salud es escasa lo que conlleva a una carencia de calidad de atención deficiente, como aquellos centros de salud que no cuentan con suministro de agua, con el servicio de saneamiento y con instalaciones para el lavado de manos (OMS, 2020).

Según Terán et al. (2021), en su artículo sobre calidad de atención en las organizaciones de Latinoamérica, realizada en Colombia, Chile, Perú, Cuba, México Ecuador, España, llega a la conclusión que se debe comprobar permanentemente la calidad del servicio en la organización, para aumentar la producción y lograr la complacencia de los clientes.

En diversos países existe la importancia de impulsar la capacitación de enfermeros de práctica avanzada (EPA), tuvo de propósito restablecer el acceso y la aceptación de los servicios de salud, así como la perspectiva de la profesión. Otros países de la región comunicaron que solo el 55% de las funciones que desempeñan los profesionales son realizadas por los EPA, aunque algunos países tienen dificultades para poner en práctica este proceso. En los países latinos, no se ha implementado la enseñanza para las EPA en los diferentes niveles de atención. En el Caribe, solo Jamaica y Puerto Rico han empezado a desarrollar estos programas de práctica avanzada, donde la OPS y la OMS empezaron a apoyar con las capacitaciones a las EPA en Latinoamérica y el Caribe (De Bortoli et al., 2020).

Según el Ministerio de Salud (MINSA) los usuarios de la región costa presentan menor satisfacción con la atención percibida en instituciones prestadoras de servicio, porque se observó que existe menor satisfacción en grupos poblacionales de mayor tamaño como es en la región de la costa que tiene capitales y ciudades de mayor aglomeración poblacional, por otro lado, los grupos de menor población muestran mayor satisfacción. Las zonas no urbanas representan las aglomeraciones de personas disminuidas y se manifiestan en la sierra y selva de nuestro país, también se observa que las personas con enfermedades crónicas no transmisibles reportan una menor satisfacción con respecto al cuidado recibido en los establecimientos de salud (Hernández et al., 2019).

Para el Colegio de Enfermeros del Perú (2020) enfermería es la profesión autónoma e interdependiente, compleja en el cuidado de la vida, la salud y el desarrollo de nuestro país, dentro de las actividades que realiza tenemos, la promoción, protección, prevención, rehabilitación y el cuidado dirigido a la persona, familia, comunidad y población en general. La autonomía profesional de enfermería está implícita en el desempeño de las actividades que realiza cada enfermera, quienes desempeñan funciones autónomas en su día a día, con el objetivo de brindar cuidados de calidad.

Actualmente las entidades públicas y privadas muestran interés en valorar la calidad de atención, por la cual se han creado comités de mortalidad, comisión y juntas de calidad, sistema de vigilancia y la ejecución de encuestas a clientes externos. El usuario percibe la atención de enfermería como una acción guiada que se da de la interacción enfermera – paciente, esta actividad refleja la complacencia que el usuario externo pueda obtener durante la atención percibida en el profesional sanitario y la eficacia de la asistencia que dan las organizaciones de salud (Sandoval 2018).

A menudo se reciben quejas y críticas en los hospitales por la deficiencia de los cuidados de enfermeros en el Perú, por parte de los usuarios ya sea en la infraestructura o en los servicios brindados por el profesional (Sandoval 2018).

El Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI), ejecutó una encuesta, con el propósito de analizar el nivel de satisfacción en relación al servicio obtenido en los establecimientos sanitarios, en donde las personas expresan estar satisfechos en un 73.9%, donde se concluyó que el profesional médico y no médico brindó un buen cuidado a los pacientes libremente de las limitaciones tecnológicas y económicas que existan en los diferentes

nosocomios de salud lo cual es percibido por la población, como se manifiesta en el informe final del INEI (2016).

Existen hechos observables desde la perspectiva del usuario que se refutan con la dirección de gestión de la calidad y es importante que se identifiquen, analicen, y resuelvan; entre ellos se presentan descontentos con respecto al tiempo de espera y las explicaciones que brinda el profesional no es convincente y concisa, el tiempo de atención es rápido (no permiten que el usuario pueda explicar el problema de salud que lo aqueja), la infraestructura y ambientes son inadecuados, así como la escasez de actividades preventivas que involucren al paciente a su recuperación y autocuidado. Los usuarios han tomado conciencia en preocuparse por el cuidado de sí mismos, motivados por la información que brindan los medios de comunicación, otras preocupaciones del usuario son la escasez de personal para brindar atención, el límite de turnos , la demora en los resultados de exámenes de laboratorio, la escasez de medicamentos e insumos en las farmacias, equipos y materiales insuficientes o en desuso y sobre todo la falta de comunicación con el personal que labora en dichas instituciones; han provocado descontento en el cliente por la calidad de servicio ofrecido por la institución y sus trabajadores (Alamo et al., 2020).

Según Burga (2019), la percepción es estudiada por la psicología en la cual describe el proceso que ocurre cuando un evento físico es captado por los sentidos y es procesado por el cerebro. Desde la cognición social, la percepción es la capacidad del ser humano, para reconocer y dar un significado a la información que recibe de su entorno, la toma decisiones y su comportamiento en general. En ese sentido Fernández (2018) nos indica que la percepción del usuario es la fuente crucial que genera cambios basados en datos reales, que se originan desde la captación del que hace uso de los servicios.

En el Perú, según Martínez et al.(2020) nos habla de la importancia del buen trato hacia los demás y opina que los resultados son fundamentados en la percepción y la expectativa del cliente. Por otro lado, según Córdoba et al. (2021) la atención al usuario en los hospitales públicos se califica como baja, por las restricciones en materia de calidad de atención.

En el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en el área del servicio de emergencia de adultos, se identificó en el libro de reclamaciones en los meses de mayo a noviembre del 2019, hubo 109 quejas de ellas el 47.7% la presentaron los familiares de los pacientes, el 23.5% por el inadecuado trato del personal y el 23% por demora en la atención (Córdoba et al., 2021).

Amable (2020) en su investigación concluye que el 49% de usuarios presentaron una percepción medianamente favorable, el 27% presento con una percepción favorable y el 24% una percepción desfavorable; en la dimensión relaciones interpersonales prevalece el 56% de percepción medianamente favorable, mientras en la dimensión entorno el 51% presentaron percepción medianamente favorable.

Ante ello el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS, cuenta con el plan anual en satisfacción del usuario 2021, el cual cuenta con elementos de la atención que identifican posibles limitaciones en aspectos relacionados con la calidad percibida, hace uso de la encuesta de satisfacción al usuario, su procesamiento y análisis es en un aplicativo informático (Servqual modificado). Los resultados de dicha encuesta son que en la dimensión de fiabilidad el porcentaje es de 16.77% y la insatisfacción fue de 83.23%, respecto a la capacidad de respuesta el índice de satisfacción fue de 7.58% y el de insatisfacción fue de 92.42%, en la seguridad, el índice de satisfacción fue de 17.17% y el de insatisfacción fue de 82.83%, en su empatía, el índice de satisfacción fue de 20.40% y el de insatisfacción fue de 79.60%, en los aspectos

tangibles, el índice de satisfacción fue de 22.98% y el de insatisfacción fue de 77.02% (Oficina de Calidad, 2021).

Ante ello se planteó el estudio de investigación a fin de aumentar la calidad en los servicios brindada por el enfermero dentro de la institución.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Hospital Barranca - Cajatambo y SBS 2022?

1.2.2. Problema específico

¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en la dimensión interpersonal en el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS 2022?

¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en la dimensión técnica en el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS 2022?

¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en la dimensión entorno en el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en la dimensión interpersonal en el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS 2022.

Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, en la dimensión técnica en el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS 2022.

Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en la dimensión entorno en el hospital Barranca Cajatambo y SBS 2022.

1.4. Justificación de la investigación

Valor teórico

Se tomó como guía dos modelos; el primer modelo se basó en la calidad propuesta por Avedis Donabedian, afirmando que se refiere a la ejecución de la ciencia y la tecnología médica, consiste en incrementar los beneficios a la salud sin acrecentar los riesgos (Gutiérrez et al., 2019). El segundo modelo es de Imogene King, quien hace mención la relación interpersonal enfermera – usuario, orientado hacia un objetivo, en donde las personas interactúan dentro de un sistema social (Centty & Ortega, 2018).

Tomando en cuenta la globalización y el incremento de la competencia en el sector salud en nuestro país, es necesario incrementar la calidad que se otorga a los clientes con respeto al cuidado en las diferentes instituciones de salud, a fin de mantener un grado de credibilidad y confiabilidad, para poder determinar, analizar y valorar las posibles dificultades o situaciones que generen insatisfacción en el proceso de atención, con el objetivo de promocionar las medidas preventivas y/o correctivas y acrecentar los servicios de calidad en las entidades públicas y privadas del sector salud (Soto, 2019).

Utilidad metodológica

El desarrollo de esta investigación fue significativo, porque los resultados proporcionaron información para futuras investigaciones, y así mismo como soporte a las áreas correspondientes y a la gerencia de la institución en la toma de decisiones que serán importantes para replantear

alternativas que mejoren la calidad del cuidado de enfermería que desarrolla en dicho nosocomio.

Implicancia práctica

El presente estudio ayudó a mejorar la relación enfermera – usuario, a través de una buena comunicación y relación interpersonal en la institución hospitalaria, por lo tanto, es importante que el usuario se encuentre en un ambiente oportuno y enfermería brinde una atención de calidad.

Relevancia Social

La investigación radicó en establecer la percepción de la población relacionado a la atención de calidad que da el personal de enfermería en las diferentes dimensiones (interpersonal, técnica, entorno); se pudo evaluar la calidad de los servicios de hospitalización del Hospital Barranca – Cajatambo y SBS, y será favorable para el usuario, como para el profesional que lo brinda.

Además esta investigación se desarrolló teniendo en cuenta, que las instituciones de salud, debe evaluar con frecuencia la calidad de los servicios que dan los profesionales de salud(como asistencial y administrativo) en base a los lineamientos de calidad del Ministerio de Salud y la misión del Hospital Barranca- Cajatambo, ante ello no se han desarrollado investigaciones que permitan conocer de manera específica la valoración del usuario acerca de la calidad del cuidado del enfermero en el hospital ya mencionado; los resultados obtenidos servirán como apoyo para realizar actividades de planificación, implementación y ejecución en mejoras de la institución, en términos de calidad y se tomen decisiones por parte de la dirección y las diferentes áreas del Hospital.

1.5. Delimitación del estudio

Delimitación espacial

Se aplicó en el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS, ubicado en el distrito de Barranca, provincia de Barranca.

Delimitación del universo

El universo estuvo conformado por los usuarios atendidos en los servicios de hospitalización.

Delimitación del contenido

Se revisó la percepción de la calidad de atención de los profesionales de enfermería en hospitalización, del área de medicina, cirugía, gineco obstetricia.

Viabilidad de estudio

Esta investigación fue viable de realizarse porque el investigador tuvo los recursos económicos necesarios y fue autofinanciado en su totalidad. Quienes dirigen el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS, mostraron interés por el estudio, ya que se presentó datos verídicos acerca de lo que percibe el usuario relacionado con la calidad que brindan las enfermeras, que conllevó a tomar medidas en favor de la institución y del usuario, las coordinaciones se realizaron con el área administrativas y asistencial para la obtención de los permisos necesarios y llevar a cabo la ejecución del instrumento y la obtención de datos estadísticos.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Investigaciones internacionales

Terán et al. (2021), en su estudio Calidad de atención en las organizaciones de Latinoamérica – México, a fin de compilar datos de artículos científicos empleó un enfoque cualitativo, no experimental, descriptivo. Se escogieron 150 artículos, donde se tamizaron 16 artículos similares al tema; los participantes fueron Colombia, Perú, Cuba, México, Ecuador, España y Chile, usaron como instrumento de evaluación al modelo SERVQUAL, llegó a la conclusión que se debe evaluar constantemente la calidad del servicio en las empresas para incrementar la producción con la aceptación de los usuarios.

Fariño et al. (2018) , con su investigación tuvo como objetivo identificar la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se ofrece en las unidades de servicios de atención primaria de Salud en la ciudad de Milagro. Su investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental, transversal-descriptivo; uso como instrumento de medición el modelo SERVQUAL. Llegó a la conclusión que el 77 % de los pacientes se sienten satisfechos con el equipamiento e infraestructura respectiva en los establecimientos de salud, el 81 % indica estar conforme con los cuidados del profesional que trabaja en la institución prestadora de salud.

Según Castillo (2018), con su tesis tuvo como propósito conocer la percepción del cuidado de enfermería otorgada a las pacientes atendidas durante su hospitalización. Es de tipo descriptivo, cualitativo, de corte transversal, en donde los individuos son de sexo femenino, que han sido atendidas en dicho nosocomio ya sea por parto eutócico o abdominal; la recolección se realizó mediante entrevista. Teniendo como resultado que el 80% de las mujeres consideran que tienen

buena percepción en relación con el cuidado de enfermería, refieren que el personal de enfermería estaba al pendiente de su pronta recuperación.

Cobo et al. (2018) Colombia, en su artículo tuvo como propósito identificar la percepción de los usuarios de la calidad en la prestación del servicio de salud en consultorios externos en una institución prestadora de salud durante el segundo semestre del 2017 en Boyacá - Colombia. Su investigación fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño transversal, la información se obtuvo mediante la encuesta SERVQUAL a 143 usuarios. Obtuvo como resultado que el promedio general de las cinco dimensiones de expectativas fue de 4.4714 que equivale al 89.428% dentro de los rangos de porcentajes de satisfacción, por consiguiente, los pacientes manifiestan sentirse satisfechos según sus expectativas. El resultado general de las cinco dimensiones de percepciones fue de 4.1309, que equivale a 82.618% dentro de los rangos de porcentajes de satisfacción; se concluye que los pacientes se encuentran dentro de los rangos satisfactorios según la percepción de cada individuo.

Según Pabón et al. (2020), con su tesis tuvo como propósito establecer el nivel de percepción de la calidad de los servicios Su investigación es descriptiva y cuantitativa. Obtuvo como resultado que el sexo femenino predominó con un 59.7% y el masculino con 40.3%; la mayoría de encuestados evaluaron los servicios como nivel bueno, donde predominó la puntuación del área de laboratorio clínico con un 83.1%, el 79.5% corresponde al servicio de enfermería, el 77.7% corresponde a la asistencia médica y por último a los consultorios de citas con 74%. Concluyó que los usuarios tienen una percepción buena en dicho nosocomio; se logró determinar que el servicio con mayor resultado de satisfacción es el del laboratorio clínico con 83.1%.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Collantes et al. (2021), en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado del enfermero. Uso un diseño relacional, no experimental, transversal; su población fue de 80 pacientes, en donde empleó la escala de nivel de satisfacción y la escala sobre el cuidado del enfermero. Obtuvo como resultados que el 58.7% de los participantes son de sexo femenino, en el estado civil el 36.3% fueron convivientes y el 33.8% con grado de instrucción de nivel primaria. El 93.7% de los pacientes se encontraban medianamente satisfechos en cuanto a la dimensión humana, el 91.3%, en la dimensión oportuna y el 63.7% en la dimensión segura. Con respecto al cuidado del enfermero el 58.7% de los pacientes manifestó que el cuidado fue regular. Llegando a la conclusión que no hay una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado del enfermero en los usuarios internados, ($p > 0,05$) no pudiéndose corroborar la hipótesis del investigador.

Sandoval (2018), en su tesis, cuyo objetivo fue identificar cuál es la percepción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda el enfermero en el área de hospitalización de medicina. Uso un diseño de tipo descriptivo, con método cuantitativo de corte transversal, su muestra fue de 73 usuarios. Uso como instrumento una encuesta. Obtuvo como resultado que el 38% de usuarios presentan una percepción favorable, el 13% presentaron percepción medianamente favorable, el 17% presentaron percepción medianamente desfavorable y el 32% presentaron percepción desfavorable; en la dimensión interpersonal el 48% es favorable, el 13% presentaron percepción medianamente favorable y el 39% presentaron percepción desfavorable y medianamente desfavorable; en la dimensión entorno el 31% presentaron percepción desfavorable, el 30% presentaron percepción favorablemente, el 13% presentaron percepción

medianamente favorable y 26% presento una percepción medianamente desfavorablemente. Se llego a la conclusión que la percepción del paciente es medianamente favorable sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería.

Morocco (2018), en su tesis, cuyo propósito fue identificar la calidad de atención del enfermero desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor. Su investigación fue de tipo descriptivo, comparativo, de corte transversal. Su muestra estuvo conformada por 100 usuarios; la recolección de datos se realizó mediante un cuestionario. Llegó a la conclusión que la percepción de del servicio de enfermería es regular con porcentajes que van de 74% y 78%. En la dimensión técnica los adultos percibieron la atención deficiente en un 70% y el 52% fueron percibidos por los adultos mayores como atención regular. En la dimensión humana los pacientes percibieron en un 58% y 70% como atención regular tanto en usuarios adultos y adulto mayor. En la dimensión entorno, los usuarios adultos percibieron la atención como regular en 62% y los adultos mayores en 54%. Se concluyó que la calidad de atención de enfermería es regular.

Chumpitaz (2019), con su tesis, tuvo como propósito establecer la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario internado en una Clínica Privada. Utilizó un diseño de tipo aplicativo, cuantitativo, correlacional, descriptivo. Su población conto con 51 enfermeras que se encontraban laborando en las áreas de hospitalización, a quienes se les realizó una lista de cotejo que incluye 3 dimensiones: dimensión técnica - científica, humana y entorno. Su muestra fue de 206 pacientes adultos hospitalizados, utilizó la técnica del cuestionario. Se llegó a la conclusión que existe correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Dicha correlación resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$) y la correlación resultó de nivel medio que tiende a ser alta. Como resultado se deduce que el 64.6% del personal brindaron una atención de calidad de nivel medio,

el 19.6% de nivel bajo y el 15.7% de nivel alto. El 47.6% de los usuarios hospitalizados manifestaron que tuvieron un nivel medio de satisfacción, el 29.1% un nivel alto y 23.3% un nivel bajo.

Zárate (2018), en su tesis cuyo propósito fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos internados en las áreas de cirugía general y medicina interna del hospital en mención. Uso un diseño observacional, descriptivo, comparativo de tipo transversal, utilizó la encuesta para la recolección de datos, su población estaba conformada por 363 usuarios externos en las áreas de medicina interna y cirugía general, en donde primaron los adultos y adultos mayores con grado de instrucción secundaria y superior. En el área de medicina interna preponderó el sexo femenino, y en el área de cirugía predominó el sexo masculino. Se obtuvo como resultado que la percepción de la satisfacción, fue elevada en adultos mayores del sexo femenino y con grado de instrucción superior universitarios. Las dimensiones con mayor porcentaje de satisfacción en ambas áreas fueron la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El 70% de los usuarios externos en el área de cirugía general manifestaron nivel de satisfacción elevado y el 90% de los usuarios en el área de medicina interna presentaron mayor nivel de satisfacción en las áreas de hospitalización del nosocomio. Se concluyó que ambas áreas satisfacen las necesidades y demandas, superando las expectativas del usuario externo.

Caycay (2018), en su tesis, tuvo como objetivo determinar cómo afecta la Calidad de Atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018. Utilizó un diseño no experimental. Su población fue de 415 usuarios que se atendieron durante un mes, su muestra de 135 usuarios, utilizó la técnica de la encuesta (Servqual). Se concluyó que la calidad de atención impacta de modo significativo en la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de rehabilitación del hospital en mención.

2.2. Bases teóricas

Teoría de Avedis Donabedian

La calidad en salud, es la actividad propia del servicio sanitario, que brindan los hospitales, las instituciones, establecimientos y centros de salud y que pueden ser alcanzados en diferentes grados o escalas, para obtener el bienestar del paciente; la calidad en salud va a depender de los recursos disponibles que cuenta los establecimientos de salud y las acciones que demuestran el actuar de los individuos que laboran en la institución. Así mismo menciona que calidad es determinada por las personas que acuden a una atención y su familia, quienes precisan si el servicio ofrecido ha logrado satisfacer la problemática del cliente. Donabedian menciona tres componentes de la calidad asistencial.

El componente técnico. Aplicado en ciencia y tecnología para un manejo eficiente. Es importante que las instituciones de salud tengan los recursos para brindar una atención de calidad, por lo tanto, es importante que la organización prestadora de salud pueda desarrollar los diferentes procesos como son diagnósticos, tratamiento y recuperación del paciente, y así contribuir a garantizar una buena atención de calidad (Lizana et al., 2018).

Componente interpersonal. Se refiere al contacto humano entre la enfermera y el usuario, el respeto, la información, el trato cordial, en donde predomina la comunicación que debe existir con el profesional y el usuario. Es importante brindar un trato de calidad, mediante nuestras acciones e intervenciones con el usuario, merecen entendimiento, soporte, cuidado, respeto, discreción, seguridad, tranquilidad y simpatía por parte del profesional que labora en la institución y de esta manera generar una buena relación interpersonal enfermera - paciente (Zavaleta & Garcia, 2018).

Componente entorno (confort). Hace referencia a los elementos y materiales a su alrededor (infraestructura, mobiliario) del usuario durante su hospitalización, brindando comodidad y generando confort al paciente y de esta manera lograr su pronta rehabilitación. Las actividades de las enfermeras deben de orientarse a acrecentar el bienestar y cuidado del paciente. Por lo tanto, el cliente debe sentir a gusto con su entorno (Lizana et al., 2018).

Es importante que la interrelación enfermero y usuario deba ser constante, esto implicaría una comunicación interpersonal que se basa en el respeto, seguridad, simpatía, cortesía y en brindar información clara, concisa y veraz sobre pesquisa que proporciona el usuario o acompañante para la satisfacción del cliente. También influye el ambiente o entorno en donde se realiza la atención del usuario, porque depende de cómo el usuario percibe el ambiente que lo rodea el cual nos indica que tan a gusto se siente el paciente con el entorno durante su estancia hospitalaria.

Teoría de Imogene King

La teoría de Imogene define a la profesión de enfermería como el desarrollo de acciones reacciones e interacciones, fortaleciendo las relaciones entre el enfermero y el usuario a su servicio y ofrece información acerca de las percepciones mutuas por parte de la de la comunicación enfermera - usuario (Alvarado et al., 2020).

Ambos entes deben de tener una buena interacción, comunicación, para que se realice una acción. Cuando se realizan acciones se obtienen reacciones, se establecen medidas para lograr metas, llegando a la transacción. En su teoría manifiesta, que el profesional de enfermería es el ente que interactúa con las personas y su entorno, determinando tres sistemas de interacción y son las siguientes:

Sistema personal. Formada por el yo, quien percibe, el crecimiento, desarrollo, espacio, y tiempo el cual permite que pueda reaccionar ante los demás.

Sistema interpersonal. Se refiere a la agrupación de los individuos en donde realizan actividades como, interacción, comunicación.

Sistema social. Se produce cuando la persona interactúa con la sociedad, en donde los individuos se agrupan con personas con mismos intereses, aquí se encuentra, concepto, rol, agrupación, poder, estatus (Simancas, 2017).

Calidad de atención

La OMS (2020) lo define como el proceso de promocionar, promover, prevenir y rehabilitar al usuario y va a hacer, evaluada y acrecentada periódicamente, brindando un servicio de atención con datos probativos y así considerar las carencias y prioridades de los clientes. Por lo tanto, considera tres factores para lograr la calidad en salud y son: un excelentísimo nivel profesional, utilización eficaz de los medios, menor exposición para el usuario, mayor nivel de complacencia del cliente, y evaluación de su repercusión en la Salud.

Actualmente la calidad de atención que brinda una empresa u organización en salud es importante porque es punto de partida, ya que permite garantizar a los usuarios externos, acciones y mejoras en las prestaciones de salud que brindan las instituciones (Vera & Medina, 2018).

Suarez et al., (2019) nos habla de la calidad como la expectativa que tiene el usuario en su mente y la oportuna intervención; ante ello la Oficina de evaluación de tecnología, considera a la calidad de atención en salud como el procedimiento que aumenta la posibilidad de resultados anhelados por el usuario; por lo tanto es importante superar la expectativa que tiene el cliente acerca del tema en mención, de manera que cumplan con la satisfacción de sus necesidades.

La calidad de los servicios sanitarios, es compromiso de los trabajadores de la institución, y el enfermero es participe eficaz, en el desarrollo del autocuidado del cliente individualizado, por lo tanto corresponde al profesional de enfermería ofrecer y brindar servicios de calidad, apoyándose en su epistemología científica, capacidades y disposiciones para satisfacer las perspectiva del paciente; por consiguiente la satisfacción se va a lograr a través de la relación enfermera - usuario, ya sea positiva o negativa la que determinará la expectativa del cliente (Cardenas et al., 2017).

Por lo tanto, el MINSA, la Dirección General de prestaciones de Salud (DIGEPRES) y la Dirección de Calidad en Salud (2016) manifiestan la atención en salud como una situación recomendable que se va alcanzar con ciertas características o cualidades en la atención y la ejecución de disposiciones reglamentadas, instrumentos legales, requerimientos y estándares pertinentes.

El MINSA (2009) en su registro técnico de Sistemas de Gestión de la Calidad en Salud, aceptada mediante resolución ministerial N° 519-2006/MINSA, menciona que calidad en salud es el cimiento y razón de ser en la vida, como anhelo de las comunidades y responsabilidad de los representantes sociales, dirigida por las autoridades; por lo tanto la atención de calidad es uno de los derechos que tienen las personas, no es un lujo, debe ser igualitaria en los diferentes niveles de atención, no se supedita a ciertos individuos, sino que debe involucrar a la organización en general (directores, jefes de departamentos, personales administrativos, etc.), es por ello que se fomenta un servicio equitativo y diferenciado, donde se consideran las siguientes circunstancias: las actividades que realizan, los modos vivenciales y las cualidades subjetivas, para garantizar la autodeterminación, la dignidad y el derecho a la salud.

Gamarra (2018) describe a la calidad de servicios en salud, como un compromiso y responsabilidad del equipo de profesionales que labora en una institución, es importante destacar la función que realiza el enfermero en los diferentes niveles de atención; su comunicación y relación estrecha con las personas, familias y comunidades; los enfermeros son quienes cumplen el cuidado integral del paciente y son los mejores instrumentos para alcanzar que la satisfacción de las personas.

Calidad de atención de enfermería

Está determinada por un conjunto de actividades como son la participación, contribución, asistencia al usuario, realización de procedimientos, supervisión y revisión de historia clínica y recuperación; estas actividades requieren de conocimiento científico y mejoras en las actividades a realizar y deben ser de óptima calidad, lo cual va a permitir que el usuario reciba una adecuada atención y recuperación (Palomino & Rivera, 2018).

Los enfermeros tienen una función importante en la calidad de atención, durante la atención al usuario, porque es la primera persona que tiene comunicación directa con el paciente y/o familiar, durante su estancia hospitalaria o consulta (Lizana et al., 2018).

A si mismo Gutiérrez et al., (2019) define calidad de atención del enfermero(a), como inicio de la comunicación enfermera paciente por medio de acciones y características propias de la interacción entre ambos, lo cual conllevara a la pronta recuperación del paciente; el personal de enfermería considera la universalidad biopsicosocial, comprometiéndose en otorgar una atención de calidad que cumpla con las exigencias, carencias de cada individuo, cumpliendo así los requisitos de la atención de calidad. Por tal motivo, se requieren profesionales de la salud con competencias técnicas y científicas que les permita desempeñarse de manera autónoma, y con el más acentuado espíritu humanístico.

Podemos citar ciertas características propias del usuario como son la edad, sexo, grado de instrucción, y días de hospitalización (Sandoval, 2018).

La edad, es un proceso fisiológico y social de maduración, en el que se encuentran los individuos lo que va a determinar las diferentes características propias del comportamiento humano.

El sexo, es determinado por el género femenino y masculino, el cual va a presentar ciertas características y son: la resistencia física, función de reproducción, diferencia entre capacidades y cualidades personales propias de cada género.

El grado de instrucción, está determinado por el grado de estudios que tiene una persona.

Los días de hospitalización, son datos que van a permitir evaluar el entorno hospitalario; los usuarios que permanecen más tiempo hospitalizados pueden distinguir si la atención es buena o mala en base a la infraestructura, mobiliario adecuado y con respecto a la interacción enfermero paciente y las relaciones que se establecen durante su estancia hospitalaria (Sandoval, 2018).

Donabedian menciona la interacción enfermera - paciente, como el proceso de inicio para evaluar la asistencia sanitaria; él considera que la calidad es un veredicto de valores en diferentes aspectos y propiedades; clasifica la evaluación en dimensiones y puntos de vista, donde se investiga las oportunidades y la utilización de conclusiones como indicativos en materia de calidad de los procesos, proyectando los problemas de fiabilidad de las conclusiones; en estructura, analiza el adecuado espacio de la infraestructura e instalaciones y equipos (Zavaleta & Garcia, 2018).

Dimensiones de la calidad de atención

Relación Interpersonal, es la interacción del enfermero con el paciente, el cual se va a dar a través de una adecuada comunicación, empatía y respeto. El usuario que se encuentra

hospitalizado afronta una serie de emociones, que demandan una estrecha relación con el personal de enfermería, por consiguiente, es importante que la enfermera brinde una comunicación constante e interactúe con el paciente para que se establezcan relaciones interpersonales entre ambos y lograr su pronta recuperación (Zavaleta & Garcia, 2018).

Respeto, el personal de enfermería debe de respetar la forma de pensar, las creencias y decisiones de cada individuo.

Comunicación, se da cuando el profesional de enfermería establece una relación interpersonal, por ejemplo, cuando nos comunicamos se establece una confianza en donde manifestamos nuestras emociones como risas, empatía, llanto, tristeza (Morocco, 2018).

Información, es un mensaje que es brindado por la enfermera y/ o paciente en determinado contexto, que proporciona orientación a las acciones a seguir para la recuperación del usuario (Zavaleta & Garcia, 2018).

Educación, es el grado de instrucción por la cual se trasmite inteligencia, valoración, hábitos y comportamiento en las diferentes circunstancias. Las enfermeras(os) son educadoras porque explican de manera clara, breve y concisa los conceptos, hechos y acciones a realizar para el auto cuidado del paciente y lograr su pronta recuperación.

Confianza, está basada en el trato cordial que brinda una persona la cual va a denotar una excesiva familiaridad o libertad de poder expresarse (Zavaleta & Garcia, 2018).

Empatía, es la consideración afectuosa de un individuo en una situación distinta a la de ella. Ponerse en el lugar del otro.

Relación técnica, es el entendimiento científico y tecnológico, que tiene el enfermero para proporcionar asistencia al usuario, de acuerdo a las carencias propias de cada individuo (Zavaleta & Garcia, 2018).

Accesibilidad, es la posibilidad que tienen los usuarios en acceder a un servicio de salud.

Eficiencia, es el cumplimiento adecuado de una función haciendo uso de los medios con los que se dispone.

Continuidad, son los servicios que reciben los pacientes, sin discontinuidad, ni intermisiones, ni reiteraciones redundantes de valoración, diagnóstico o procedimiento.

Relación entorno, se refiere a la infraestructura y condiciones que van a permitir una atención de calidad, lo cual implica un ambiente en donde haya confort, condiciones físicas (ambiente limpio, ventilado e iluminado), ambiente privado y la seguridad que percibe el paciente dentro de las instalaciones del nosocomio (Zavaleta & Garcia, 2018).

Percepción del usuario

Percepción es el procedimiento por el cual el cerebro procesa los datos, inspecciona, reconoce e interpreta y elabora juicios en base a las emociones captadas por el entorno fisiológico y social, en donde actúan otros procesos mentales como son la enseñanza, el recuerdo y la simbolización (Vargas, 1994).

Según Ruiz et al., (2020) la percepción del usuario es lo que el paciente percibe acerca del cuidado que otorga el enfermero durante su hospitalización, el cual conlleva a resultados de satisfacción o insatisfacción por parte del usuario. La enfermera determina la percepción del usuario mediante el actuar del paciente, el tono de su voz, las expresiones faciales, el interés que demuestra cuando le explica los procedimientos a realizar; esta hermenéutica la usamos como características de otras cualidades, como son los conocimientos, deseos, sentimientos, personalidad, objetivos. Por lo tanto, nuestro comportamiento está orientado por la interpretación que tenemos de las personas. Así mismo la primera impresión puede variar si nos informamos

acerca de la persona en cuestión; por consiguiente, el trato que brinda la enfermera al paciente es un indicador de calidad.

La apreciación que tienen los usuarios es de vital importancia en la calidad, porque se espera que la empresa o institución cumplan entregando un servicio de calidad, de acuerdo a la expectativa que tiene el usuario. Por lo tanto, la percepción del individuo, es lo que él espera obtener de la atención que brindan las diferentes organizaciones o instituciones. Esta apreciación se forma en base a acontecimientos pasados, necesidades sensatas, conversación entre ambas partes y la información externa; en este momento el cliente emitirá un juicio de satisfacción o insatisfacción hacia la empresa u organización (Boada et al., 2019).

2.3. Bases filosóficas

Dentro de las bases filosóficas tenemos a William Edward Deming quien es considerado como fundador de la gestión de la calidad, afirma que para ello debería conducirse con igualdad y credibilidad, con menor costo y responder a las exigencias de los clientes. El considera que calidad es lo que el cliente requiere y desea recibir por parte de la empresa. Refiere que la calidad debe estar en constante cambio, porque las necesidades y exigencias del consumidor o cliente están en constante movimiento. Deming insiste que la dirección debe asegurar ambientes adecuados para que el trabajador pueda desarrollar una tarea eficiente y brindar un servicio de calidad al cliente (Castillo L. , 2019).

El ciclo Deming se conforma de cuatro conceptos y son: Planear, hacer, verificar y actuar (PHVA). Este ciclo se destaca porque es usado por las empresas que buscan ampliar sus estándares de calidad y el funcionamiento eficaz de las mismas; si se utiliza de manera correcta ayuda a las empresas a mejorar el nivel de rendimiento y productividad, ayuda en la búsqueda de solución de específicos y alcanzar la optimización de los procesos implementados en las

organizaciones, ya que todo trabajo y esfuerzo se direcciona al logro de objetivos propuestos (Castillo L. , 2019).

También propone 14 principios que están orientados a los directivos de las empresa u organizaciones como son comprometer sus esfuerzos personales y de toda la compañía para la mejora de sus producto o servicios a largo plazo, y las 7 enfermedades mortales para el desarrollo de la dirección (Castillo L. , 2019).

2.4. Definición de términos básicos

Percepción

Primer conocimiento sobre hechos y actividades por medio de nuestros sentidos, por la cual se va obtener datos en base al entorno, las actividades que realizamos y nuestras vivencias internas (Lévano, 2018).

Atención de calidad

Es ofrecer o brindar un servicio o producto de acuerdo a las necesidades que requieren las personas y los grupos de población, (OMS, 2020).

Enfermería

Es la carrera que brinda atención integral enfatizando la relación humana, la cooperación y el autocuidado por medio de la promoción, prevención, tratamiento y recuperación de la persona y comunidad (Rodríguez & Rodríguez, 2018).

Percepción del usuario

Es el sentir del paciente con respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería.

Calidad de atención de enfermería

Implica las actividades que todo enfermero realiza, en base a conocimientos científicos y técnicos, dentro de la institución como son cooperar, colaborar, atender al usuario, administrar

fármacos, realizar procedimientos, verificación de historia clínica, actualizar formatos de enfermería, interconsultas, seguimiento y recuperación del paciente (Palomino et al., 2018).

Usuario externo

Es la persona que asiste a una organización o institución para hacer uso de un servicio de forma constante y con calidad. El cliente en salud es aquel que recibe un servicio asistencial, administrativo, en un determinado establecimiento, el cual debe ser atendido, tratado, comprendido y aceptado por los trabajadores y a la institución (MINSa, 2012).

2.5. Hipótesis de investigación

La presente tesis no amerita aplicar hipótesis debido que es una investigación de tipo descriptivo, en el cual se investigó una sola variable, la misma que no se relacionó con otros factores; así mismo no se intenta pronosticar una cifra o hecho.

2.6. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Independiente	Boada, A (2018)	Proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios de acuerdo a las emociones obtenidas del bienestar físico, social, en donde interfieren otros procesos psíquicos como son el aprendizaje, la memoria y la simbolización.		Respeto	Nominal
Percepcion del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería	Define a la percepción del usuario como la apreciación que tiene el paciente sobre el cuidado que recibe durante su estancia hospitalaria, cuidado que se traduce en la satisfacción o insatisfacción del usuario/ paciente.		Relación	Comunicación e información	
			Interpersonal	Educación	
				Confianza	
				Empatía	
			Relación	Accesibilidad a la atención	
			Técnica	Eficiencia	
				Continuidad	
			Relacion Entorno	Privacidad	
				Comodidad y confort	
				Condiciones físicas	

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Tipo de investigación

Este trabajo fue aplicativo, porque busca resolver e intervenir en determinado problema o planteamientos, centrándose en el estudio y la consolidación del conocimiento para aplicarlo en la vida real (Alvarez, 2020).

Nivel

El presente trabajo de investigación fue de nivel descriptivo, porque se encargó de describir situaciones o acontecimientos de un fenómeno no se interesa por las explicaciones o hipótesis (Morocco, 2018).

Diseño

Utilizó el no experimental debido que no se manipulan las variables, sino la observación de fenómenos en sus ambientes cotidianos. Se fundamentó en la observación sin intervención y el análisis de los datos observados (Siampiere, 2014).

Enfoque

Se empleó un enfoque cuantitativo porque se analizó y recolectó datos, para analizarlos estadísticamente (Carhuajulca et al., 2013).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Estuvo compuesta por 262 usuarios de hospitalización (cirugía, medicina, gineco obstetricia). Los datos fueron brindados por la unidad de estadística del Hospital Barranca Cajatambo y SBS.

3.2.2 Muestra

Se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple, con un margen de error del 5% y una confiabilidad del 95%, el tamaño de la muestra ajustada fue de 98 usuarios externos. La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot z^2}{N - 1 \cdot E^2 + p \cdot q \cdot z^2} = \frac{262(0.5)(0.5)(1.96^2)}{(262 - 1) \cdot 0.05^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2} = 156$$

Muestra de ajuste:

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$n = \frac{156}{1 + \frac{156}{262}} = 98$$

Se realizó el ajuste de la muestra por la premura del tiempo, por el incremento de pacientes SARS- CoV-2 en el hospital Barranca – Cajatambo SBS y por los gastos extras.

Criterios de Inclusión

Usuarios hospitalizados mayores de 18 años.

Usuarios que se encuentren hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y ginecología.

Usuarios que estén orientados

Usuarios que deseen participar en el estudio

Criterios de Exclusión

Usuarios hospitalizados menores de 18 años

Usuarios que no están hospitalizados

Usuarios que no estén orientados

Usuarios que no deseen participar en el estudio

3.3. Técnicas de recolección de datos

El presente estudio empleó como técnica la encuesta, el cual permitió acercarse al usuario, su instrumento fue el cuestionario elaborado por Carhuajulca et al. (2013). El cuestionario contó con un esquema tipo Likert, el cual contaba con 25 ítems en total, de las cuales 16 preguntas abarcaron la dimensión interpersonal, 3 preguntas abarcaron la dimensión técnica y 6 preguntas abarcaron la dimensión entorno.

Su función fue medir la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que ofrece el enfermero(a) en el hospital Barranca – Cajatambo y SBS.

Dicho cuestionario estaba dividido en tres dimensiones que miden la calidad de atención del licenciado(a) en enfermería.

Rango de medidas de la escala		
1= Nunca	2= A veces	3= Siempre

Valores de puntuaciones

Dimension	Mala	Regular	Buena
Interpersonal	16 - 32	33 - 40	41 - 48
Técnica	3 - 6	7 - 8	9
Entorno	6 - 12	13 - 15	16 - 18

El instrumento fue validado por 8 jueces, quienes tuvieron conocimiento sobre el tema, en donde obtuvo como resultado Si $p < 0.05$ la concordancia es significativa. Se ha considerado 0= si la respuesta es negativa 1= si la respuesta es positiva, lo cual demuestra alta validez de la estructura del instrumento.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

En el procesamiento y análisis de la información se empleó la estadística descriptiva, los datos que se recolectaron fueron analizados manual y sistemáticamente por medio del programa Excel, en la cual se realizó la elaboración de la matriz de datos para la obtención de resultados.

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de resultado

Tabla 1.

Datos generales de los pacientes hospitalizados en el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS.

DATOS GENERALES

Edad

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
18 – 29	35	35.71 %
30 -59	46	46.94 %
60 a más	17	17.35 %
Total	98	100.00 %

Sexo

Femenino	59	60.20 %
Masculino	39	39.80 %
Total	98	100.00 %

Grado de instrucción

Analfabeto	5	5.10 %
Primaria	15	15.31 %
Secundaria	59	60.21 %
Superior	19	19.38 %
Total	98	100.00 %

Nota. Elaboración propia

Tiempo de hospitalización

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Menor a 1 semana	90	91.81 %
De 1 semana a 2 semanas	5	5.10 %
Mas de 2 semanas a 1 mes	2	2.01 %
Mas de 1 mes	1	1.03 %
Total	98	100.00 %

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 1 donde figuran los datos generales encontramos que el 46.71 % corresponde a las edades de 30 a 59 años, el 60.20% corresponde al sexo femenino quien predomino del masculino sexo, el 60.21% corresponde al grado de instrucción secundaria y el 91.81% corresponde al tiempo de hospitalización menor a 1 semana.

Tabla 2

Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Barranca – Cajatambo y SBS.

PERCEPCIÓN DEL USUARIO

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	73	74.50 %
Regular	23	23.50 %
Mala	2	2 %
Total	98	100.00%

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 2 encontramos que la percepción del paciente sobre la calidad de atención del personal de enfermería del total de 98 usuarios, el 74.50 % percibió una buena atención de calidad, el 23.50 % de usuarios percibió atención de calidad regular y el 2 % mala atención de calidad.

Tabla 3

Percepción del usuario sobre la calidad de atención de la profesional enfermería en la dimensión interpersonal, en los servicios de hospitalización del Hospital Barranca – Cajatambo y SBS.

DIMENSIÓN INTERPERSONAL

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	75	76.56 %
Regular	20	20.40 %
Mala	3	3.04 %
Total	98	100.00%

Nota. Elaboración propia

En la tabla 3 encontramos que la percepción del paciente sobre la calidad de atención del personal de enfermería en la dimensión interpersonal, del total de 98 usuarios, el 76.56 % percibió una buena atención de calidad, el 20.40 % de usuarios percibió atención de calidad regular y el 3.04 % mala atención de calidad.

Tabla 4

Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnica, en los servicios de hospitalización del Hospital Barranca – Cajatambo y SBS.

DIMENSIÓN TÉCNICA

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	50	51.02 %
Regular	47	47.95 %
Mala	1	1.03 %
Total	98	100.00 %

Nota. Elaboración propia

En la tabla 4 encontramos que la percepción del paciente sobre la calidad de atención del personal de enfermería en la dimensión técnica, del total de 98 usuarios, el 51.02 % percibió una buena atención de calidad, el 47.95 % de usuarios percibió atención de calidad regular y el 1.03 % percibió mala atención de calidad.

Tabla 5

Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión entorno, en los servicios de hospitalización del Hospital Barranca – Cajatambo y SBS.

DIMENSIÓN ENTORNO

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	95	97 %
Regular	2	2 %
Mala	1	1 %
Total	98	100.00 %

Nota. Elaboración propia

En la tabla 5 encontramos que la percepción del usuario sobre la calidad de atención del licenciado en enfermería, en la dimensión entorno, del total de 98 usuarios, el 97 % percibió buena atención de calidad, el 2 % de usuarios percibió regular atención de calidad y el 1 % mala atención de calidad.

CAPITULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

La investigación fue novedosa, ya que no se han realizado estudios similares en el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS, logrando alcanzar los objetivos propuestos en dicha investigación, se permitió conocer como el usuario percibió la atención de calidad por parte del profesional de enfermería en las diferentes dimensiones (interpersonal, técnica, entorno)

Acerca de la percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería, del total de 98 pacientes, el 74.50% manifiestan percepción buena, el 23.50% presenta regular percepción y el 2% presentan percepción mala. Por lo tanto la mayor parte de usuarios internados tienen buena percepción acerca de la calidad de atención que brindan los enfermeros, quienes se preocupan por saludar al paciente, brindar un trato amable que haya buena iluminación, ventilación, y mantener la tranquilidad del paciente durante su estancia hospitalaria; resultado que concuerdo con la teoría de Avedis Donabedian quien hace referencia que calidad es lo que él paciente manifiesta si el producto o servicio ofrecido por la organización logra satisfacer la necesidad del consumidor y la teoría de Imogene King, quien menciona que la enfermera es el centro que interactúa con las personas y su entorno para que se realice una acción, también coincido con Fariño en el año 2018, quien concluye que el 77 % de los pacientes manifiestan sentirse satisfechos con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud; y Castillo con su investigación en el año 2018 concluyó que el 81 % de usuarios se encuentran satisfechos con la atención ofrecida por las enfermeras que trabajan en dicho hospital, el 80% de las madres atendidas en el hospital en mención, tienen buena percepción con respecto al cuidado de las enfermeras, hacen mención que el personal de enfermería estaban al pendiente de su recuperación.

Se observó que en la percepción del paciente sobre la calidad de atención del personal de enfermería, en la dimensión interpersonal, del total de 98 usuarios, el 76.5% presentan una percepción buena, el 20.40% presentan una percepción regular y el 3.04% presentan una percepción mala; resultado que hago comparación con la teoría de Avedis Donabedian quien menciona dentro del componente interpersonal a la comunicación entre el enfermero y el usuario, donde va primar la comunicación que deben de tener ambos para que allá una buena atención de calidad.

En la percepción del paciente sobre la calidad de atención del personal de enfermería, en la dimensión técnica, del total de 98 usuarios, el 51.02% presento buena percepción, el 47.95% presento regular y el 1.03% presento mala percepción; resultado que concuerdo con Morocco en el año 2018, en su tesis “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón-Puno”, hace mención que la dimensión técnica fue observada como deficiente en un 70% por los pacientes adultos y 52% percibieron la atención como regular por los adultos mayores, de los cual podemos afirmar que nuestros resultados no son muy satisfactorios, debido probablemente a que la enfermera(o) no acude oportunamente al llamado del paciente cuando lo necesita, no demuestra desempeño y habilidad en los procedimientos a realizar.

Con respecto a la percepción del usuario sobre la atención de calidad del personal de enfermería, en la dimensión entorno, del total de 98 usuarios, el 97% percibió buena atención de calidad, el 2% percibió regular atención de calidad y el 1% percibió mala atención de calidad; resultado que difiero con Sandoval en el año 2018 en su investigación “Percepción del usuario acerca de la calidad de atención de los enfermeros del área de hospitalización de medicina del Hospital Regional II-2”, en la dimensión de entorno, el 31% es desfavorable, el 30% es

favorablemente, el 13% medianamente y el 26% medianamente desfavorablemente, podemos afirmar que nuestros resultados son positivos, debido a que el enfermero(a) se preocupa por mantener la privacidad, comodidad y confort del paciente, se preocupa para que el paciente use vestuario de estación, verifica que el ambiente este ventilado, iluminado, se encuentre limpio y ordenado.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La percepción del usuario sobre la atención de calidad del profesional de enfermería es buena con un 74.50%, regular en un 23.50% y mala en un 2% con estos datos obtenidos se puede afirmar que la atención de calidad que brindan las enfermeras del Hospital Barranca - Cajatambo y SBS es buena.

En la dimensión interpersonal, se pudo observar que el 76.56% percibió buena atención de calidad, el 20.40% percibió regular calidad de atención, el 2% percibió mala atención de calidad mala, por parte de las enfermeras del Hospital Barranca -Cajatambo y SBS, por lo tanto los pacientes refieren que los saludan por su nombre, tratan cordialmente a sus familiares, respetan sus costumbres y creencias, los atienden con amabilidad y empatía y demuestran interés en atenderlos.

En la dimensión técnica, con respecto a la percepción del usuario sobre la atención de calidad del personal de enfermería, se observó que el 51.02% percibió buena atención de calidad y el 47.95% percibió regular atención de calidad, el 1% percibió mala atención de calidad, por parte del profesional de enfermería del Hospital Barranca – Cajatambo y SBS.

En la dimensión entorno, se observa que el 97% percibe una buena atención de calidad, el 2% percibió una atención de calidad regular, el 1% percibió una atención de calidad mala por parte del personal de enfermería que labora en el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS, por consiguiente, la enfermera se preocupa por la privacidad, comodidad y confort del paciente, por mantener un ambiente limpio, ordenado, con buena iluminación y ventilación.

6.2. Recomendaciones

A la dirección del Hospital Barranca – Cajatambo y SBS, área de Gestión de la calidad y el área de capacitación, evaluar los resultados de la investigación, a fin de realizar talleres y charlas sobre el estrés y sus diferentes opciones de manejo y control en la institución prestadora de salud.

Es importante poner en práctica acciones que ayuden a entender las opiniones de los pacientes y poder evaluarlas, y por consiguiente alcanzar la satisfacción del usuario.

Que el profesional de enfermería porte un distintivo que las identifique para la atención con los usuarios y enfatizar en el trato humanizado, desde las etapas de formación académica de los estudiantes de enfermería debido que en esta fase se está formando e interiorizando al futuro enfermero.

Evaluar constantemente la percepción del usuario externo con respecto a la atención de calidad que brindan los profesionales sanitarios de dicha institución, para mejorar la eficiencia y lograr la satisfacción del paciente.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Colegio de Enfermeros del Perú. (2020). Observacion planteadas por el colegio Médico del Perú.

Lima. Obtenido de [https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2020/12/OF.-5092-Proy.-](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2020/12/OF.-5092-Proy.-Ley-27669-CMP_compressed.pdf)

[Ley-27669-CMP_compressed.pdf](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2020/12/OF.-5092-Proy.-Ley-27669-CMP_compressed.pdf)

INEI. (Agosto de 2016). Encuesta Nacional de Satisfaccion del usuario en Salud. Obtenido de

[http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf)

[nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf)

MINSA. (2007). Sistema de gestión de la calidad. Obtenido de

<http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/SISTEMA%20>

[DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD/RM%20](http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/SISTEMA%20)

MINSA. (2009). Documento técnico: Política nacional de calidad en salud. Obtenido de

<http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/SISTEMA%20>

[DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD/RM%20727-2009-MINSA.pdf](http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/SISTEMA%20)

MINSA. (2009). Documento técnico: Política nacional de calidad en salud. Obtenido de

<http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/SISTEMA%20>

[DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD/RM%20727-2009-MINSA.pdf](http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/SISTEMA%20)

MINSA. (2012). Guía técnica para la evaluación del usuario externo en los establecimientos de

salud y servicios médicos de apoyo. Obtenido de

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

OMS. (11 de Agosto de 2020). Organizacion mundial de la salud. Obtenido de

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

OMS. (11 de Agosto de 2020). Organizacion Mundial de la Salud. Obtenido de

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

OPS. (2020). Enfermeria OPS/OMS. Obtenido de

<https://www.paho.org/es/temas/enfermeria#:~:text=La%20enfermer%C3%ADa%20abarca%20el%20cuidado,atenci%C3%B3n%20centrada%20en%20la%20persona.>

OPS. (2020). Enfermeria OPS/OMS. Obtenido de

<https://www.paho.org/es/temas/enfermeria#:~:text=La%20enfermer%C3%ADa%20abarca%20el%20cuidado,atenci%C3%B3n%20centrada%20en%20la%20persona.>

SALUD, O. M. (2010). OMS. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets#>

7.2 Fuentes Bibliográficas

Alamo, I., Matzumura, J., & Gutiérrez, H. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de

emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Revista de la facultad de medicina humana de la universidad Ricardo Palma*, 20(2). Obtenido de

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n2/2308-0531-rfmh-20-02-246.pdf>

Bellido, J., & Lendínez, J. (s.f.). Proceso Enfermero desde el modelo de cuidados de Virginia

Henderson y los lenguajes NNN. En *Ilustre colegio oficial de enfermería de Jaen* (Vol. 1, pág. 18). Jaen, España: Ilustre colegio oficial de enfermería de Jaen. Obtenido de

<http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0714.pdf>

Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C., & Linares, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la

calidad del servicio de salud en consulta externa de una institución prestadora de servicios de salud. *Revista de investigación en salud. Universidad de Boyaca*, 5(2), 278.

Obtenido de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>

- Collantes, D., & Clavo, V. (2021). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *Facsalud*, 4(7), 11. Obtenido de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
- Córdova, F., Tapara, J., & Gallardo, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y los valores profesionales. *Universidad Privada del Norte*, 24(5), 277. Obtenido de <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/2014-9832-fem-24-5-277.pdf%20percepcion.pdf>
- Corre, E., Verde, E., & Rivas, J. (2017). Valoración de enfermería basada en la filosofía de Virginia Henderson. Mexico: Universidad Autónoma Metropolitana. Obtenido de https://www.casadelibrosabiertos.uam.mx/contenido/contenido/Libroelectronico/valoracion_de_enfermeria.pdf
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velazco, A., Llimaico, M., & Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de salud de milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 2. Obtenido de <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la facultad de medicina humana URP*, 397 http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, J., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud del Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(4), 620-628. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009

- Hernandez, Concepción, & Rodrigez. (2017). Gaceta Medica Espirituana. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v19n3/GME09317.pdf>
- Martínez, M., Villalobos, J., Señarís, J., & Varela, M. (2020). Los valores relacionados con la formación de profesionales sanitarios en un entorno de Covid - 19. *Educación Médica*, 22, 17. Obtenido de file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/S1575181320301625.pdf
- Ramírez, T., Nájera, P., & Nigenda, G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios en salud de México: Perspectiva de los usuarios. *Salud Pública de México*, 40(1), 4. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/106/10640102.pdf>
- Soto, A. (2019). Barreras para atención eficaz en los Hospitales de referencia del ministerio de salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(2). Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a20v36n2.pdf>
- Kozier, B. (1999). Fundamentos de Enfermería. Madrid. Mc Graw Hill.
- Siampiere, H. (2014). Metodología de la investigación n. Mexico: Mc Graw Hill.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Amable, M. (2020). *Percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital Regional de Huacho 2019-2020*. Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3925>
- Alfaro, C. (2011). *Metodología de la investigación científica aplicado a la ingeniería*. Callao. Obtenido de https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_ABRIL_2012/IF_ALFARO%20RODRIGUEZ_FIEE.pdf

- Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepcion de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa segun el modelo Servqual. *Revista de investigacion en salud. Universidad de Boyacá*, 59.
- Burga, G. (2019). *Percepciones de los estudiantes de psicología sobre el uso del portafolio y su aporte al aprendizaje autónomo en una universidad privada de Lima Metropolitana*. Lima. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14138/BURGA_VILLACORTA_GIMENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardenas, R., Cobeñas, C., & García, J. (2017). Repositorio institucional Universidad Peruana Cayetano Heredia Obtenido de <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1405>: URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/1405>
- Carranza Guerrero V. G. (2017). Validacion de la guia de procedimientos. Lima. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/937?locale-attribute=en>
- Carhuajulca, C., Chirino, D., & Escudero, M. (2013). Calida de atención que brinda el profesional de enfermería según perpción de los pacientes de medicina interna del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2013. Callao. Obtenido de file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Ceci_Tesis_T%C3%ADtuloprofesional_2013.pdf%20INSTRUMENTO%20A%20USA.pdf
- Castillo, A. (2018). : Percepción del cuidado de enfermería otorgado a las pacientes durante la atención del evento obstétrico en el Hospital General de Tula. Mexico. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2018/febrero/0770592/0770592.pdf>

- Caycay, N. (2018). Calidad de atención y satisfacción de los pacientes. Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2392/CAYCAY%20UGAZ%20NELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Centty, J., & Ortega, M. (s.f.). *Motivacion laboral y Clima Organizacional en personal de Enfermeria de centro quirurgico del H. R Julio Pinto Manrique PNP. Areuipa - 2017.* Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6970/ENScevajc.pdf?sequence=3>
- Chumpitaz, M. (2019). Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada Lima- Perú 2018. Callao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544>
- Gamarra, J. (2018). *Calidad de atención de Enfermería y Satisfacción de los pacientes.* Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra_PJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, Z., Lorenzo, M., & Berríos, A. (2019). Calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado. *Revista cuatrimestral "Conecta Libertad"*; 3(1), 3. Obtenido de <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
- Lévano, S. (2018). Percepción de los estudiantes de traducción sobre la realización del proyecto de tesis y la tesis para la obtención del título profesional y grado de maestría. Lima. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2236>
- Mitma, J., & Morales, M. (2020). Aplicación del modelo Peplau y sensibilidad intercultural de las enfermeras del Servicio de Medicina - Cirugía Hospital Honorio Delgado. Arequipa 2020. Arequipa. Obtenido de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10442/ENmicajy%26mochml.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lizana, D., Piscocya, F., & Quichiz, S. (2018). Calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima. Lima. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morocco, E. (2018). “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón-Puno, 2017. Puno. Obtenido de repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7883

Pabon, M., & Palacio, K. (2020). Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud desde la Barranquilla - Colombia. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palomino, A., Rivera, E., & Tocto, P. (2018). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia Lima, 2018. Lima. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, J., Tamariz, M., Méndez, L., Hernández, L., & Duan, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*, 4. Obtenido de <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/15>

Sandoval, P. (2018). Percepción del usuario sobre la calidad de atención de los enfermeros del Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2-Tumbes 2018. Tumbes. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3484/Tesis_percepci%3%b3n.usuario_calidad.atenci%3%b3n_enfermeros_servicio.medicina_hospital%20regional%20II_Tumbes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Simancas, J. (2017). Causas del dolor abdominal y aplicación del proceso de enfermería según modelo conceptual de Imogene King. Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10065/1/SIMANCAS%20LALANGUI%20JANNETH%20ELIZABETH.pdf>

Zarate, M. (2018). Nivel de satisfacción de los usuarios externos. Lima. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1233/186%20MZARATE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zavaleta, E., & Garcia, L. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7.4 Fuentes electrónicas

Calidad, U. G. (Setiembre de 2021). Hospital Barranca Cajatambo y SBS. Obtenido de <http://www.hospitalbarranca.gob.pe/unidad-gestion-de-la-calidad/>

De Bortoli, S., Munar, E., Umpierrez, A., Peduzzi, E., & Leija, C. (2020). La situación de enfermería en el mundo y la región de las Américas en tiempo de la pandemia de covid-19. Scielo. Obtenido de <https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>

Del Pino, A. (2020). Eficacia de una intervención educativa en el conocimiento sobre prevención de anemia ferropénica en las madres de niños de 6– 24 meses en un establecimiento de salud. Lima- Perú 2019. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Lima: UNMSM. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15583/DelPino_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

encolombia. (2017). Aspectos de la calidad en la comodidad de la atención de enfermería. Colombia. Obtenido de <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve173/comodidad-atencion-enfermeria/#:~:text=La%20calidad%20del%20cuidado%20de%20Enfermer%C3%ADa%20significa%20centrarse%20en%20el,sino%20que%20requiere%20conocimientos%20cient%C3%ADficos.>

España, O. O. (11 de Febrero de 2022). Obtenido <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-difunde-nuevas-directrices-sobre-autocuidados-como-complemento-de-la-atencion-de>

Luco, C. a. (2017). Servicio de Salud Metropolitano del Sur. Obtenido de <http://www.hospitalbarrosluco.cl/atencion-cerrada/medicina/>

Maria, A. (Marzo 2020). percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los. huacho. Obtenido de <https://1library.co/document/y80773wq-percepcion-usuario-calidad-enfermeros-servicio-medicina-hospital-regional.html>

Medicina, S. d. (2018). Hospita Regional Gullermo Diaz de la Vega. Obtenido de <https://www.hospitalabancaygdv.gob.pe/servicios/2-medicina-general>

- Obstetriccia, D. d. (Junio de 2018). MOF Manual de organización y funciones. Hospital Belén de Trujillo, Trujillo. Obtenido de file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/MOF%20GINECO-OBSTETRICIA.pdf
- OMC. (Viernes de Junio de 2019). Obtenido de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/las-oms-difunde-nuevas-directrices-sobre-autocuidados-como-complemento-de-la-atencion-de>
- Rodríguez, T., & Rodríguez, A. (2018). Dimensión ética del cuidado de enfermería. Revista cubana de enfermería, 34(3). Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2430/383>
- Suarez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de investigaciones Biomédicas, 155. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de latinoamérica. Ciencia latina Revista científica Multidisciplinar, 5(1), 10. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. Alteridades, 4(8), 48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Vera, M., & Medina, A. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile Méd. Risaralda, 102. <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-102.pdf>

ANEXO 1

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EJECUCIÓN DE INSTRUMENTO



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS

Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional

Huacho, 24 de febrero 2022

TRAMITE DOCUMENTARIO
REG. DOC. N.º 3117857
REG. EXP. N.º 2167845

HOSPITAL BARRANCA CAJATAMBO - SCS
TRAMITE DOCUMENTARIO
25 FEB 2022
HORA: 9:05
PRIMA:

CARTA N°0031- 2022-UGyT/FMH-UNJFSC-MSTCFIC-2021-II

Dr. Mirenda Díaz, José David
Director Ejecutivo del Hospital Barranca Cajatambo
Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y expresarle que la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el contexto de la pandemia está desarrollando "Modalidad Tesis con Fortalecimiento en Investigación Científica".

La tesisista: GARMEN ROSA CASTILLO ENCINAS con DNI 42661185, desarrolla el siguiente trabajo titulado: **"PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL BARRANCA - CAJATAMBO Y SBS"**

Por lo que solicitamos a Ud. se le concedan, facilidades para realizar la ejecución de sus instrumentos en el Hospital que usted dirige, consideramos que la investigación es nuestra mejor arma para mejorar la calidad de vida de las personas.

Agradeciendo la atención al presente, así como su contribución en la investigación y apoyo para exponer la realidad socio sanitaria de nuestra región, quedo de usted.

Atentamente;



MMNL/mfjga
C.c.: Archivo

Asimismo, Declaro conocer la Directiva N° 001-2020-UPyR (R.R. 0001-2020-UNJFSC) sobre Uso del Servicio de Correo electrónico institucional y las Disposiciones locales sobre Emisión Virtual, Recepción y Trámite de Documentos, por lo que AUTORIZO se me NOTIFIQUE o remita cualquier información sobre el presente documento o expediente al correo electrónico institucional: gyt.medicina@unjfsc.edu.pe; comprometiéndome a revisar diariamente el contenido de las bandejas de entradas de dicho correo institucional y en el acto enviar LA CONFIRMACIÓN de RECIBIDO CONFORME.

ANEXO 2

CONSTANCIA DE CONFORMIDAD DE EJECUCIÓN DE ENCUESTA

Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación


GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - LIMA


"Año del Fortalecimiento de la Seguridad Nacional"

001-2022

CONSTANCIA

EL DIRECTOR EJECUTIVO Y EL JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION DEL HOSPITAL BARRANCA CAJATAMBO - SBS.

HACEN CONSTAR:

Que, la Srta. **CARMEN ROSA CASTILLO ENCINAS**, egresada de la *Escuela Profesional de Enfermería - Facultad de Medicina Humana - Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado: **"PERCEPCION DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL BARRANCA CAJATAMBO Y SBS"**. Dicho trabajo se realizó con el permiso correspondiente de la institución y se ejecutó en las Departamentos de Cirugía, Medicina y Ginecología Obstétrica del Hospital de Barranca Cajatambo y SBS, en el periodo de marzo 2022.

Se declara la presente, a solicitud de las personas interesadas para los fines que actúan convenientes, concordiando de valor para cualquier efecto judicial.

Barranca, 18 de marzo del 2022

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - LIMA
 M. C. CARMEN ROSA CASTILLO ENCINAS
 DIRECTORA EJECUTIVA



MMRM/ARV/urca
 Cc. AnA

Región Lima...un destino diferente



ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Escuela Académico Profesional de Enfermería, Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho

Investigadora: Carmen Rosa Castillo Encinas

Título: Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS.

Mediante el presente documento se le invita a formar parte de un estudio científico de investigación para lo cual su identidad se mantendrá en estricta reserva y confidencialidad, siendo reemplazada por un código, permitiendo que la información obtenida sea procesada y publicada convenientemente. Previamente se le explicarán los propósitos y objetivos de la investigación.

Al firmar este documento usted acepta haber leído la información y haber realizado las preguntas que crea pertinentes, siendo respondidas en términos claros y sencillos, hasta absolver todas sus dudas. Así mismo, manifiesta voluntariamente su decisión de participar en el estudio como integrante, y comprendiendo que tiene el derecho de retirarse en cualquier momento sin que represente algún desmedro.

Firma del encuestado

Fecha

Nombre:

DNI:



ANEXO 4

CUESTIONARIO

Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS 2022.

I. PRESENTACION: Estimado Sr(a), somos bachiller de Enfermería de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en esta oportunidad estoy realizando un estudio de investigación en coordinación con el Hospital Barranca – Cajatambo y SBS, cuyo objetivo es evaluar es determinar la percepción del usuario sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería, le pido que sus respuestas sean las más sinceras posibles ya que es anónimo. Agradecemos anticipadamente su gentil colaboración y participación.

II. INSTRUCCIONES

A continuación, le presentamos una serie de ITEMS referidas a la atención que recibe por parte del profesional de Enfermería (vestimenta: chaqueta y falda y/o pantalón turquesa) las cuales tienen cuatro posibles respuestas que usted responderá con una (X) lo que crea correcto sobre la base de las siguientes alternativas.

III. DATOS GENERALES

1. Edad:

- a) 18- 29 ()
- b) 30-59 ()
- c) 60 a más ()

2. Sexo:

- a) Femenino ()
- b) Masculino ()

3. ¿Cuál es su grado de instrucción?

a) Analfabeto ()

b) Primaria ()

c) Secundaria ()

d) Superior ()

4. ¿Cuál es el tiempo de su hospitalización?

a) Menor a 1 semana ()

b) De 1 semana a 2 semanas ()

c) Más de 2 semanas a 1 mes ()

d) Más de 1 mes ()

IV. - CONTENIDO

Nº	Items	Siempre	A veces	Nunca
	INTERPERSONAL			
1	Se presenta por su nombre al momento de atenderle.			
2	Le saluda y le atiende por su nombre.			
3	Trata cordialmente a sus familiares cuando le visitan			
4	Respeto sus costumbres y creencias.			
5	Le comunica y explica sobre los procedimientos que se le va a realizar			

6	Al dirigirse a usted emplea palabras claras y sencillas			
7	Cuando ingresa al servicio para hospitalizarse, le brindé orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposé, medicación y normas hospitalarias.			
8	Le brinda información necesaria frente a sus dudas.			
9	Informa a sus familiares sobre su estado de salud.			
10	Educa a sus familiares sobre su cuidado.			
11	Durante la administración de su tratamiento le explica en forma clara los beneficios del medicamento en su organismo.			
12	Le hace participar en el cuidado de sí mismo.			
13	Le atiende con amabilidad y simpatía			
14	Permite que usted exprese sus preocupaciones y temores			
15	Siente que le comprende al expresar sus problemas y necesidades			

16	Demuestra interés al atenderlo.			
	TÉCNICA			
17	Acude oportunamente a su llamado cuando le necesita			
18	Demuestra desempeño y habilidad en la ejecución de – procedimiento.			
19	Cumple la continuidad de los cuidados turno por turno.			
	ENTORNO			
20	Mantiene su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.			
21	Muestra preocupación por su comodidad y confort.			
22	Esté pendiente que vista prendas limpias de acorde a la estación.			
23	Muestra interés en mantener el ambiente con buena ventilación.			
24	Muestra interés en mantener buena iluminación.			
25	Muestra interés en mantener limpio y ordenado su unidad.			

ANEXO 6**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**

Fotografías tomadas a los pacientes hospitalizados del Hospital Barranca – Cajatambo y SBS, durante la realización de encuestas.