

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Calidad de atención que brinda el personal de enfermería
percibido por los pacientes que asisten al centro de salud I-4 de
pampa grande - Tumbes 2022.**

TESIS

Para obtener el grado académico de maestra en Gestión Pública

Autora: Br. Mercy Ramírez Martínez.

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Calidad de atención que brinda el personal de enfermería
percibido por los pacientes que asisten al centro de salud I-4 de
pampa grande - Tumbes 2022.**

Informe de tesis aprobado en forma y estilo por:

Dra. Aura Edelmira Puican Pachon (presidenta)

Dr. Ricardo Williams Saldoya Tinedo (secretario)

Dra. Marilu Elena Barreto Espinoza (Vocal)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Facultad de Ciencias Sociales
Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Calidad de atención que brinda el personal de enfermería
percibido por los pacientes que asisten al centro de salud I-4
de pampa grande - Tumbes 2022.**

**Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original
en su contenido y forma.**

Br. Mercy Ramírez Martínez (autora)

Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza (asesora)
Código ORCID 0000-0001-8883-5501

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Facultad de Ciencias Sociales
Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza

Tumbes- 2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los cinco días de mayo del dos mil veinticinco, siendo las diez horas y cero minutos, en el aula N° 02 de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, se reunieron los miembros del jurado calificador constituido con la Resolución No 338-2023/UNTUMBES-EPG-D del diez de agosto del dos mil veintidós, presidido por la Dra. Aura Edelmira Puicán Pachón e integrado por el Dr. Ricardo Williams Saldoya Tinedo (secretario) y la Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza (vocal y asesora).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **"Calidad de Atención que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes que asisten al Centro de salud I-4 de Pampa Grande - Tumbes 2022"**, presentado por la **Br. Mercy Ramirez Martinez**, para optar el grado académico de **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la correspondiente deliberación, el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la egresada, **APROBADA** con el calificativo de **MUY BUENO**

Por lo anterior, el sustentante está expedito para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Titulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diez horas y cuarenta minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 05 de mayo 2025

Dra. Aura E. Puicán Pachón
Presidente
DNI N° 16546512
Código ORCID 0000-0001-5291-1744

Dr. Ricardo Williams Saldoya Tinedo
Secretario
DNI N° 80522672
Código ORCID 0000-0002-0996-2594

Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza
Vocal Asesor
DNI N° 00250182
ORCID 0000 0001 8883 5501

C.c.
Jurado de Tesis
Interesado
Unidad de Investigación
Archivo (Director EPG).

REPORTE DE TURNITIN

INFORME DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

15% INDICE DE SIMILITUD	15% FUENTES DE INTERNET	1% PUBLICACIONES	8% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS


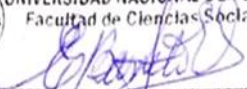
1	Submitted to Universidad Privada Arzobispo Loayza Trabajo del estudiante	5%
2	documentop.com Fuente de Internet	2%
3	aprenderly.com Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	1library.co Fuente de Internet	1%
7	docs.bvsalud.org Fuente de Internet	1%
8	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	repositorio.ual.edu.pe Fuente de Internet	<1%

12	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
 Facultad de Ciencias Sociales

 Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza

DEDICATORIA

A Dios Padre, por guiarme y bendecir mi familia por fortalecer, mis ganas de salir adelante y nunca permitirme desfallecer en el duro camino hacia esta meta trazada, porque al final del trayecto me ha dejado infinidad de satisfacciones y experiencias que no permiten más que darle gracias por tantas bendiciones recibidas.

A mis padres: MARÍA CECILIA Y NICOLAS por ser el mejor regalo que DIOS me dio, ya que, sin su amor, comprensión y apoyo incondicional, hubiera sido imposible llegar hasta el final.

A mi querida hija: ERILEY MARIEL, por ser el centro principal de mi vida y mi fuente de inspiración para vivir. Que mi triunfo los motive siempre a mirar hacia adelante y que siempre estaré con ella.

Mercy Ramírez Martínez.

AGRADECIMIENTO

- A mi Asesora y Consejera Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza, por apoyar y guiarme a lo largo de mi carrera profesional; porque con su experiencia condujo mi camino hasta esta etapa.
- A los Señores miembros del Jurado Calificador, Dra. Aura Puican Pachón, Dr. Ricardo Williams Saldoya Tinedo. Dra. Marilú Barreto Espinoza Por ayudarme a concluir mi Carrera Profesional; gracias también por permitirme así iniciar una nueva etapa en mi vida como Profesional.
- por su apoyo, al centro de salud I-4 de Pampa Grande –Tumbes por su colaboración y por todas las facilidades brindadas en el desarrollo de la presente investigación.

Índice General

	Página
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
1. INTRODUCCIÓN	15
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases Teóricas	19
3. MATERIALES Y MÉTODOS	22
3.1. Enfoque y tipo de investigación	22
3.2. Diseño de investigación	22
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procesamiento de recolección de datos	25
3.6. Procesamiento y análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
4. RESULTADOS Y DISCUSIONES	26
4.1. Resultados	26
4.2. Discusión	36
5. CONCLUSIONES	41
6. RECOMENDACIONES	42
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
8. ANEXOS	43

Índice de tablas

Página

Tabla 1. Calidad de Atención que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes que asisten al Centro de salud I-4 de Pampa Grande - Tumbes 2022.	26
Tabla 2. Características sociodemográficas edad, sexo, escolaridad, procedencia de los pacientes que asisten al centro de salud I-4 de Pampa Grande - Tumbes.....	27
Tabla 3. Calidad de atención según dimensión fiabilidad en paciente que asisten al centro de salud I-4 de Pampa Grande -Tumbes.....	31
Tabla 4. Calidad de atención según dimensión respuesta en paciente que asisten al centro de salud I-4 de Pampa Grande -Tumbes.....	32
Tabla 5. Calidad de atención según dimensión seguridad en paciente que asisten al centro de salud I-4 de Pampa Grande -Tumbes.....	33
Tabla 6. Calidad de atención según dimensión aspectos tangibles en paciente que asisten al centro de salud I-4 de Pampa Grande -Tumbes.	34
Tabla 7. Calidad de atención según dimensión Empatía en pacientes que asisten al centro de salud I-4 de Pampa Grande -Tumbes.	35

Índice de Figuras

Página

Figura 1. Frecuencia Calidad de Atención que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes.	26
Figura 2. Frecuencia características sociodemográficas (edad).	28
Figura 3. Frecuencia característica sociodemográficas (sexo)	28
Figura 4. Frecuencia característica sociodemográficas (grado de instrucción). ...	29
Figura 5. Frecuencia característica sociodemográficas (condición del usuario)...	29
Figura 6. Frecuencia característica sociodemográficas (tipo de seguro).	30
Figura 7. Frecuencia característica sociodemográficas (tipo de usuario).	30
Figura 8. Frecuencia Calidad de Atención dimensión fiabilidad que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes.	31
Figura 9. Frecuencia Calidad de Atención dimensión respuesta que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes.	32
Figura 10. Frecuencia Calidad de Atención dimensión seguridad que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes.	33
Figura 11. Frecuencia Calidad de Atención dimensión aspectos tangibles que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes.	34
Figura 12. Frecuencia Calidad de Atención dimensión empatía que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes.	35

Índice de anexos

	Página
Anexo 1. Cuestionario aspectos sociodemográficos	47
Anexo 2. Cuestionario Calidad de Atención	49
Anexo 3. Consentimiento informado	51
Anexo 4. Ficha Técnica.....	52
Anexo 5. Autorización para recolectar información	53
Anexo 6. Cuestionario para validación de instrumento	53

RESUMEN

El presente estudio de investigación dentro de su metodología utilizó un enfoque cuantitativo descriptivo simple transversal, con diseño no experimental y tuvo como propósito identificar la calidad de Atención que Brinda el personal de Enfermería percibido por los pacientes que asisten al centro de salud I-4 de Pampa Grande - Tumbes. Realizado entre los meses de enero a marzo, se contó con una población Maestral de 346 pacientes seleccionados según criterios establecidos, se recogió los datos aplicando una encuesta: Calidad de Atención que Brinda el Personal de Enfermería Percibido por los Pacientes que asisten al Centro Médico I-4 de Pampa Grande-Tumbes. Según sus 5 dimensiones: dimensión de Fiabilidad, dimensión de Respuesta, dimensión de Seguridad, dimensión de Empatía, dimensión de Aspectos Tangibles del paciente. Los resultados globales arrojaron que La calidad de atención en general tiene un 59.2% de muy satisfechos, un 26.6% de extremadamente satisfechos y 12.7% satisfecho. La insatisfacción es baja, con solo un 1.5% de "muy insatisfechos. Esto lleva a la conclusión de que se aprecia desde una percepción general muy favorable la calidad de atención brindada, destacando que 98.5% de usuarios tiene una experiencia positiva con el servicio

Palabra Clave: percepción, cuidado de enfermería

ABSTRACT

The present research study within its methodology used a simple cross-sectional quantitative descriptive approach, with a non-experimental design and its purpose: to identify the quality of care provided by the nursing staff perceived by the patients who attend the I-4 health center of Pampa Grande -Tumbes. Carried out between the months of January to March, there was a Master population of 346 patients selected according to established criteria, the data was collected by applying a survey: Quality of Care Provided by the Nursing Staff Perceived by the Patients who attend the Medical Center I -4 of Pampa Grande-Tumbes. According to its 5 dimensions: Reliability dimension, Response dimension, Security dimension, Empathy dimension, Tangible Aspects dimension of the patient. The overall results showed that the quality of care in general has 59.2% very satisfied, 26.6% extremely satisfied and 12.7% satisfied. Dissatisfaction is low, with only 1.5% being "very dissatisfied." This leads to the conclusion that a very favorable general perception of the quality of care provided is appreciated, highlighting that 98.5% of users have a positive experience with the service.

Keyword: perception, nursing care

1. INTRODUCCIÓN

El que hacer de Enfermería se centra en el cuidado por lo cual a este le convendría estar formado con acciones transpersonales e intersubjetivas con la finalidad de salvaguardar, optimizar y preservar la salud de las personas apoyando a pacientes en la búsqueda de una causa a sus problemas biológicos, psicológicos o sociales., no obstante los centros de salud que adoptan el modelo biomédico curativo minimizan el plano espiritual y emocional en el paciente para centrarse en gran medida a los problemas biológicos en el paciente limitando la perspectiva holística y humanista en el cuidado de enfermería. (1)

La percepción del cuidado humanizado se refiere a cómo un individuo, especialmente un paciente, interpreta y comprende la atención que recibe, considerando tanto los aspectos técnicos como la forma en que se le trata emocionalmente y con respeto. Este proceso mental subjetivo implica que el paciente evalúa la interacción con el personal de salud, creando una imagen interna de la experiencia (1).

La percepción es el proceso por el cual el cerebro humano interpreta las sensaciones que recibe a través de los sentidos, creando una impresión consciente o inconsciente es decir si se le puede aplicar discernimiento de la realidad física de su entorno también denominado como el proceso constructivo por el que organizamos las sensaciones y captamos conjuntos o formas dotadas de sentido (1)

También describe el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecta, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos a partir de su experiencia previa de manera lógica o significativa. En la filosofía, la percepción es la aprehensión psíquica de una realidad objetiva, distinta de la sensación y de la idea de carácter mediato según la corriente filosófica (idealismo o realista) (1)

La perspectiva se define como un punto de vista de manera consciente sobre los sucesos que nos rodean y suceden dentro de nosotros esto se presenta como un ejemplo en el mundo, proporcionado por nuestras mentes esto gracias a la comprensión y sus equivalentes de la misma manera en la antigüedad la ejecución de un rol impactante además de diferente en la humanidad resalta los conocimientos, la necesidad y sensaciones así mismo se percibe en el trato humanizado el cual se proporciona en la atención, donde se encuentra la compostura como un aspecto limpio y de buena presencia en una persona, ética definida Conjunto de costumbres y normas que dirigen o valoran el comportamiento humano (1).

Los cuidados en enfermería pueden definirse en base a diferentes disciplinas y teoristas, cabe resaltar que la pionera en la enfermería científica es Florence Nightingale proporcionando los primeros conocimientos en relación a la profesión además de revelar las pautas para la investigación científica resaltando la exploración sistemática como herramienta en la solución de problemas en el paciente, por otro lado Teo magnate del guardar inicio a finales de los años 50 junto a Madeleine Leininger defensor de procreación así también menciona una unión con interacción humana y social el cual caracteriza su naturaleza como objeto (2)

La carrera de enfermería tiene como fin el concretar conocimientos y aplicarlos a los pacientes además de su entorno en esto se basan principalmente sus intervenciones siempre dirigidas en las áreas de cuidado y salud (3): esta profesión proporciona cuidados por lo que se convierte en un proveedor de servicios en salud y como tal la calidad en los servicios que realiza debe ser una calidad indispensable, de la misma manera la Organización Mundial de la Salud manifiesta que calidad hace atribución al grupo de servicios diagnósticos y terapéuticos convenientes para lograr un cuidado eficaz en el paciente para ello es indispensable los conocimientos tanto del usuario como del personal sanitario para poder minimizar riesgos en el usuario y de lo contrario maximizar su satisfacción con respecto a su tratamiento.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

En la revisión de investigaciones a nivel internacional destacan los siguientes: Vizcaína A, (2019) el abordó una publicación centrada y obtenida por los pacientes en el hospital de Jalisco, teniendo como objetivo verificar en una muestra total de 96, valiéndose de un cuestionario como instrumento después de ser aplicado se encontró que usuarios del sexo femenino manifestaron un buen trato por parte del personal sanitario esto ocurrió de manera diferente por parte de los usuarios de sexo masculino de igual manera se encontró que el personal del turno diurno ofrecía un mejor trato como los son una mejor interacción con los usuarios y actuar de manera oportuna a las necesidades del paciente y procesos administrativos, como contrario ocurría con la atención del turno ya que está fuertemente ligada al compromiso que presente el personal de salud con su trabajo.

Boza (2016) La investigación centrada en la atención recibida por niños que se encuentran en la unidad de cuidados intensivos determinó que existe calidad frente a los niños por otro lado la calidez con los familiares en el ámbito emocional es su lado flaco, aparte de ello la satisfacción con respecto a la ejecución de intervenciones, estas se desempeñaron de la mejor manera con respecto a su eficacia cabe resaltar que dichas intervenciones fueron muy rígidas y poco asequibles por parte de los niños además los apoderados de los niños refirieron un buen humor y trato por parte del personal sanitario como desenlace de la investigación se encontró que la atención en salud en la UCI fue óptima en gran medida no obstante se debería volver a evaluar la calidez en el cuidado donde según los padres cumple poco o parcialmente las perspectivas.

Entre los estudios en nuestro país se encuentra el realizado por María de los Ángeles Huayta (2019) realizaron el estudio del cuidado de la perspectiva del cuidador principal en el servicio de medicina del MINSA, 2019, La muestra estuvo compuesta por 50 personas. Los Resultados: la edad de la fue entre 30-50 años, el total se obtuvo que el 54% de los curadores primarios lo percibe regularme, el 24% como buena y el 22% como malo. la calidad es regular en un 60% y mala en un 28%. En relación a la calidad humana, es regular en un 50% y malo en un 26%.

Con respecto a la calidad del entorno, resultó bueno en un 38% y malo en un 38%. finalmente: se perfecciona que la calidad observada por los cuidadores primarios es regular.

Cortez (2019) en su publicación: Agrado según expectativas y percepciones del usuario externo Servicio de emergencia del hospital II-E Simón Bolívar Cajamarca – Perú 2019; proyectándose el fin de establecer la complacencia según expectativas y discernimientos del paciente externamente; en el estudio se recurrió a un tipo descriptivo, prospectivo y transversal; donde la muestra constó de 344 pacientes; los cuales fueron sometidos a un cuestionario. Obteniendo datos de insatisfacción del 84.94% y 15.06% de satisfacción. Con dichos datos se pudo generalizar que el grado de insatisfacción es el predominante en mencionado servicio.

D,Rivera (2016), Compartió su publicación titulada “Nivel de complacencia sobre el cuidado de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes”, teniendo como fin establecer el grado de satisfacción por parte de los pacientes en relación a la atención percibida en 132 usuarios seleccionados mediante una muestra se realizó una serie de preguntas como SERVQUAL reformado por los investigadores, con el cual se halló que el 25% de pacientes manifiestan como aprobado la satisfacción de los cuidados obtenidos en resumen se necesita una rápida intervención para incrementar ese porcentaje.

Tarrillo (2012) elaboró una investigación titulada “Nivel de complacencia del usuario sobre la atención que ofrece el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales” cuyo objetivo fue identificar el grado de satisfacción del paciente sobre la atención obtenida del profesional en enfermería. Se trabajó con 240 usuarios como muestra además el instrumento fue elaborado por la investigadora, anteriormente validado.

Quiñones, (2015), presentó un estudio nombrado: Nivel de Agrado percibida y calidad del cuidado enfermero a personas hospitalizadas. Hospital Jerusalén, donde su meta fue evidenciar el nivel de satisfacción percibida con relación a la eficacia del cuidado del enfermero en pacientes intrahospitalarios. Luego de la encuesta las frecuencias en 142 usuarios encuestados, logro identificar un valor

medio (42%) en complacencia del cuidado enfermería y el (44%). Finalmente se concluye que si hay trato demostrativo entre ambas satisfacciones

A nivel local Aldea Benites Y Rodríguez Vences (2019) su investigación: Nivel de agrado en la atención prenatal entre los Centros de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán Tumbes, agosto a octubre-2019. La investigación conto con un tipo no experimental y diseño descriptivo comparativo; los datos recopilados que Pampa Grande existe un grado de eficiencia del 92.3% se evidencio cifras en desacuerdo semejantes se hallaron en Andrés Araujo Morán preexistiendo una insatisfacción de 91,8%, y un 95,4%del usuario atendidas en Pampa Grande fue insatisfechas además se encontró que un 100% de pacientes insatisfechas, así como en la dimensión confianza en el centro de salud pampa grande el 90,8% se mostró insatisfecho.

2.2. Bases Teóricas

C, Kerguelén (2009) define a la calidad como características que la institución está obligada a incorporar en los servicios en salud que ofrece; por ello, el grado sobre desarrollo y operatividad representa grandes beneficios hacia el paciente, así mismo mitigando los riesgos con respecto a los recursos accesibles.

Por otro lado, un servicio agrupa varios factores o componentes los cuales no consiguen separarse; en síntesis, predomina la opinión del grupo y no el logro respectivo de una acción fijada. Donabedia identifica a la calidad como aquello que brinda un gran bienestar hacia el paciente, luego de examinar el equilibrio entre pros y contras los cuales intervienen dinámicamente en el proceso del cuidado; es una propiedad de la atención médica, que puede presentarse en distintos niveles, obteniéndose un gran beneficio junto a una mitigación en los hacia el usuario; esto representa el compromiso de los diferentes grupos profesionales que laboran en los diferentes centros de salud (7)

“La calidad de atención técnica consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas”, del contexto donde incrementa el mejoramiento para la atención sin agrandar las posibilidades de obtener conflictos. el nivel de aptitud es, por resultante, y beneficios (8)

Neisser menciona “es un proceso activo-constructivo en el que el preceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema. Se apoya en la existencia del aprendizaje”. (9)

desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe los conocimientos, necesidades y sus intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa” (10)

La percepción permite al individuo interactuar adecuadamente con el medio que le rodea ya que le proporciona información sobre el mismo a partir de la recepción en los sistemas sensoriales de aquellos estímulos externos que inciden en su necesidad de informarse.

Al ser la percepción un proceso a través del cual la información llega transformada como un input de entrada y output de salida y no se constituye como una habilidad en sí misma, dicho proceso se convierte en informativa del medio ambiente.

(Moroni, 2018) considera una manera concreta la situación. Esta apreciación se verifica en pedestal y a la participación de elementos intrínsecos, rápidamente formarán contestaciones intelectuales o estatuas que pertenecen a objetos impresionables Calidad de servicio (11)

La calidad del servicio que brinda el personal del centro de salud I-4 de Pampa Grande –Tumbes, será medida por las expectativas y percepciones que revelan a través del cuestionario del modelo SERVQUAL “que incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en 5 criterios o dimensiones de evaluación de la calidad” (ver anexo No 06) ficha técnica

Esta medición de la calidad y de la satisfacción empezó a tomar fuerza desde la década-de los años 70, poco después del enfoque de gerencia basada en el cliente, pero las formas de hacerlo eran incorrectas debido a que no existían instrumentos válidos y fiables que permitieran demostrar objetivamente la relación expectativa-percepción.

En el año 1988, Parasuraman y Cols, desarrollaron un modelo conceptual de calidad percibida del servicio, y como insumo diseñaron y validaron un instrumento

al que denominaron Escala multifactorial SERVQUAL (Service Quality), a partir del paradigma de la Des confirmación de la literatura de satisfacción del cliente,¹⁴³ su implementación estaba dada para cualquier organización ó empresa que quisiera y tuviera la oportunidad de evaluar y/o medir los servicios ofrecidos,¹⁴⁴ sin embargo, de acuerdo a José Mira, problemas metodológicos que dificultaban su confiabilidad en la medición de la calidad en instituciones sanitarias; motivo por el cual, en 1997 y 1998, Mira, Aranaz y cols diseñaron el SERVQHOS para medir calidad percibida de la asistencia hospitalaria en hospitales públicos de España,¹⁴⁵ alcanzando un alto grado de confiabilidad.

En Colombia, en 1998, Manrique validó la escala SERVQUAL para determinar calidad percibida en instituciones hospitalarias públicas de primer nivel de atención en Tunja - Boyacá,¹⁴⁶ y desde entonces, en Colombia se han estado utilizando ambos instrumentos.

Es importante reconocer que a nivel mundial la escala Servqual tiene alta significancia y es utilizada en diferentes organizaciones y empresas de cualquier tipo, al igual que el cuestionario Servqual el cual ha sido de mucha utilidad a nivel de instituciones de salud para determinar calidad percibida de la atención hospitalaria por parte de los usuarios, además, su trasfondo es medir variables de Estructura, Proceso y Resultado como dimensiones de calidad de la atención en salud. Para el año 2010, Barragán y Manrique, validaron el cuestionario SERVQHOS de Mira, Aranaz, y cols en Boyacá con el fin de obtener una versión específicamente para Enfermería, dando como resultado la versión del Cuestionario SERVQHOS-E, cuya finalidad es medir el constructor de calidad percibida de la atención hospitalaria brindada por Enfermería; su grado de confiabilidad tiene mayor significancia que el SERVQHOS español, alcanzando un alfa de Cronbach de 0.96.¹⁴⁷ Con relación a Enfermería existen otros instrumentos que miden calidad percibida pero del Cuidado de Enfermería, aspecto en el que difieren del Servqhos-E, debido a que éste último mide atención y no cuidado, dando una mayor relevancia a los aspectos corporativos de la prestación del servicio que a las interrelaciones de cuidado que se vive en la situación de Enfermería. Tal es el caso del Careé-Q de Patricia Larson,¹⁴⁸ el Cucase de Rosario Alonso,¹⁴⁹ el NSNC de Thomas,¹⁵⁰ y otros más.¹⁴⁵

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Enfoque y tipo de investigación

La investigación conto con un enfoque cuantitativo del tipo descriptivo simple, con diseño no experimental transversal, porque no se manipulo variables y permitió observar las situaciones que determinan la variable analizada (12).

3.2. Diseño de investigación

Para el presente estudio se representa de la siguiente manera mediante el uso de un diseño no experimental descriptivo.



M = muestra percepción de Pacientes que acuden al servicio Enfermería del centro de salud I-4 de pampa Grande Tumbes 2022.

O = Datos conseguidos del Tipo: de Evaluación de las Superficies y distribución de procesos y consecuencias de la Cual es la Eficacia de Cuidado que Ofrece el Personal de Enfermería percibido por los usuarios que asisten al centro de salud I-4 de Pampa Grande – Tumbes.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población. La población estuvo compuesta por 3475 pacientes que asisten al durante el primer cuartil del año 2022 al servicio de Enfermería del centro médico I-4 en Pampa Grande.

Distribución de la población atendida en el servicio de enfermería en el Centro de salud I-4 Pampa Grande, 2022.

Mes	Atenciones
Enero	1109
Febrero	1122
Marzo	1244
Total	3475

Muestra. La muestra estuvo conformada por **346** usuarios que recibieran atención por enfermería en el área de consultorio Externo y Emergencia del Centro de Salud I-4 en Pampa Grande. y que efectuó con los criterios de inclusión y exclusión definitivos en el presente proyecto de investigación.

Muestreo. La técnica de muestro es probabilística, el cual consiste en que todos los participantes de la muestra de investigación tengan la misma posibilidad de ser seleccionados. Para deducir la muestra de la población existente es un total 3475 personas, se utilizó la fórmula para cantidad finitas:

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

Dónde:

- n: Tamaño de Muestra
- p: Probabilidad de Éxito (50% = 0.5)
- E: Error de estimación (5% = 0.05)
- Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)
- q: Probabilidad de Fracaso (50% = 0.5)
- N: Tamaño de la Población

Ahora se sustituyen mediante valores en la técnica para deducir la muestra:

$$3475(1.96)^2(0.5)(0.5)$$

$$n = \frac{(3475 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}{}$$

$$n = 346 \text{ pacientes}$$

Criterios de inclusión:

- Pacientes o acompañantes que asistieron a la atención del centro Médico -4 de Pampa Grande de ambos sexos.
- Pacientes o acompañantes \geq de 18 años.
- Pacientes encontrarse hospitalizados en el momento de aplicar la encuesta.
- Pacientes o acompañantes sin ninguna alteración mental
- Aprobación deliberada de participar en el estudio luego de haber sido instruidos verbal de que será la encuesta.
- Pacientes nuevos o continuos en la asistencia.

Criterios de exclusión:

- pacientes que muestren innegable tipo de invalidez o enfermedades cerebral por la que no puedan expresar su sentir
- Encuestas rellenas de letra errada o inconclusa.
- Atención de personal asistencial Percibida por los usuarios del Centro Médico I-4 de Pampa Grande Tumbes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como fuente de información para medir y determinar la percepción del paciente sobre la eficacia de atención de enfermería percibida por pacientes del centro I-4 Pampa Grande Tumbes se realizó la encuesta tipo Servqua, perfeccionada por Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (1991) para evaluar la percepción del paciente durante su trabajo en Centro de Salud.

Dicho instrumento fue de aplicación individual, con una duración de 5 a 10 minutos, y compuesto por 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) Ver anexo 07

3.5. Procesamiento de recolección de datos

Se evaluó a los pacientes que asisten a la posta medica de pampa grande del servicio de enfermería de la posta medica de Pampa Grande ubicados en elcuadernillo, se les explico a los participantes punto por punto ha cerca del llenado de la encuesta, ya que su duración fue de 10 a 15 min, y conto con 22 preguntas sobre la calidad de atención, después de haber observado como es la atención.

3.6. Procesamiento y análisis de datos

Los resultados fueron calculados en Excel 2010 y se trabajaron mediante el paquete estadístico SPSS 15.0, donde se analizó con la determinación de igualdades de las variables.

3.7. Aspectos éticos

la obtención de la información, así como el consentimiento informado se realizará mediante encuestas ilustradas resueltas con ayuda de cada paciente, las cuales serán llevadas a un formulario individual luego de perfeccionar la muestra necesaria, especificando los objetivos del estudio y sus consideraciones éticas, de acuerdo con lo establecido en la resolución 8430 de 1993 la investigación se categoriza sin riesgo. Además, se contará con la garantía de la Posta medica I-4 de pampa grande.

4. RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Resultados

Tabla 1.

Calidad de Atención que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes que asisten al Centro de salud I-4 de Pampa Grande - Tumbes 2022.

Calidad de atención Pampa Grande		
	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	5	1,5
satisfecho	44	13
muy satisfecho	205	59
extremadamente satisfecho	92	27
Total	346	100,0

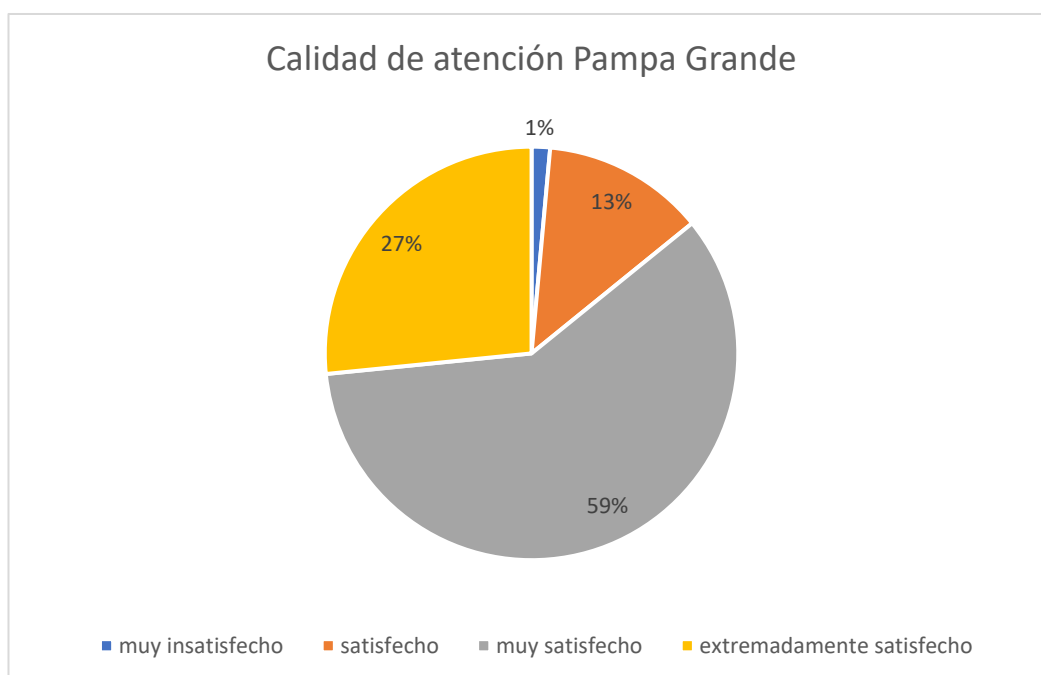


Figura 1. Frecuencia Calidad de Atención que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes.

Descripción: La calidad de atención en general tiene un 59% de muy satisfechos, un 27% de extremadamente satisfechos y 13% satisfecho. La insatisfacción es baja, con solo un 1.5% de "muy insatisfechos".

Tabla 2.

Características sociodemográficas edad, sexo, escolaridad, procedencia de los pacientes que asisten al centro de salud I-4 de Pampa Grande -Tumbes.

características sociodemográficas Pampa grande			
		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 - 29	64	19.6
	30 - 39	74	22.7
	40 - 49	66	20.3
	50 - 59	48	14.7
	60 a mas	74	22.7
	Total	326	100.0
Sexo	Masculino	90	27.6
	Femenino	236	72.4
	Total	326	100.0
Grado de Instrucción	Ninguna	5	1.5
	Primaria	104	31.9
	Secundaria	144	44.2
	Superior técnico	38	11.7
	Superior universitario	35	10.7
	Total	326	100.0
Condición del usuario	Paciente	301	92.3
	Acompañante	25	7.7
	Total	326	100.0
Tipo de seguro	SIS	313	96.0
	Otros	13	4.0
	Total	326	100.0
Tipo de usuario	Nuevo	21	6.4
	Continuador	305	93.6
	Total	326	100.0

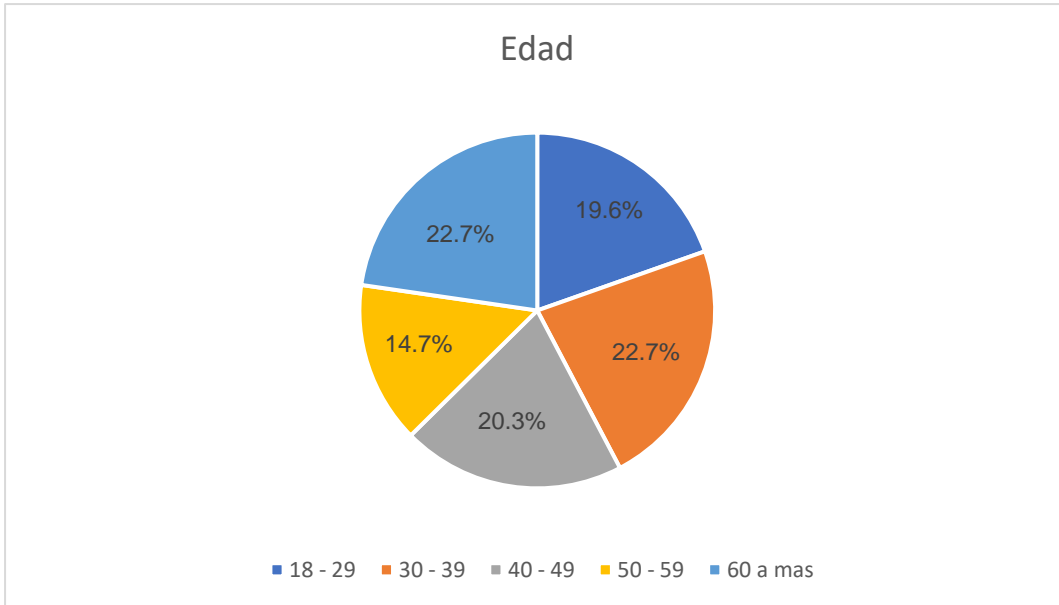


Figura 2. Frecuencia características sociodemográficas (edad).

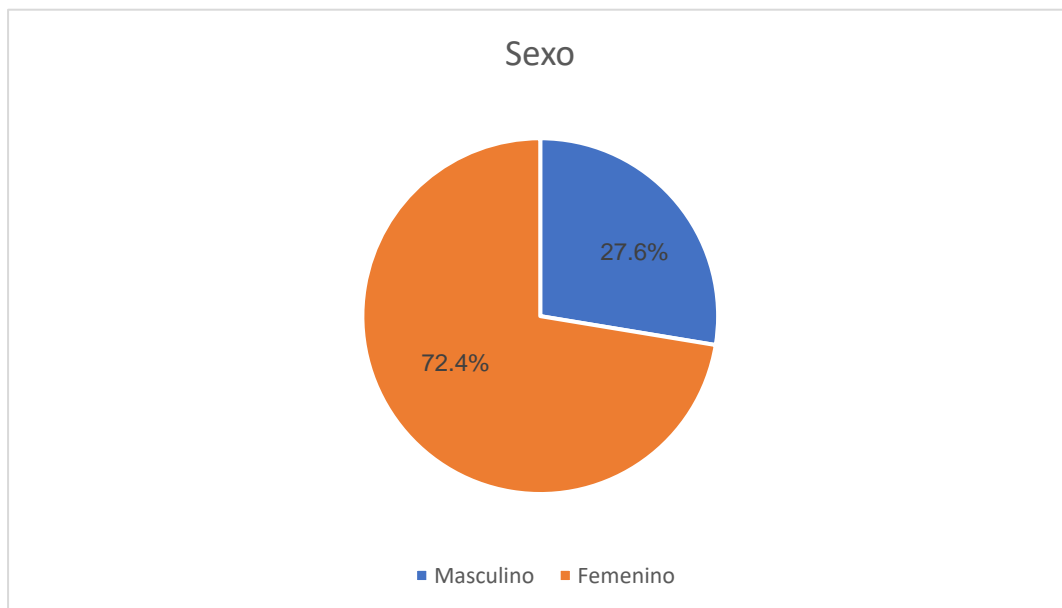


Figura 3. Frecuencia característica sociodemográficas (sexo)

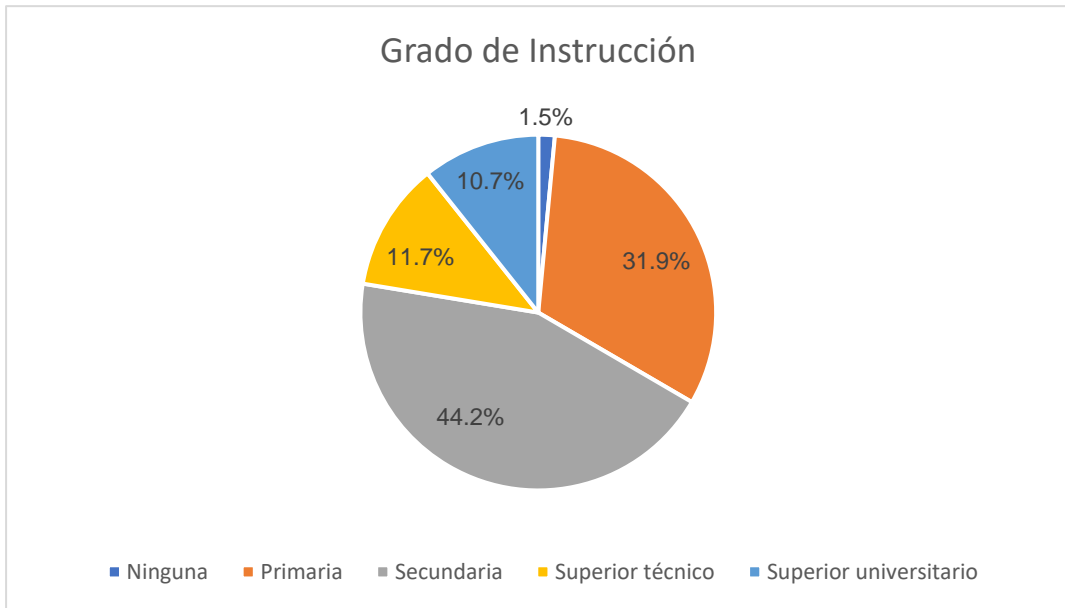


Figura 4. Frecuencia característica sociodemográficas (grado de instrucción).

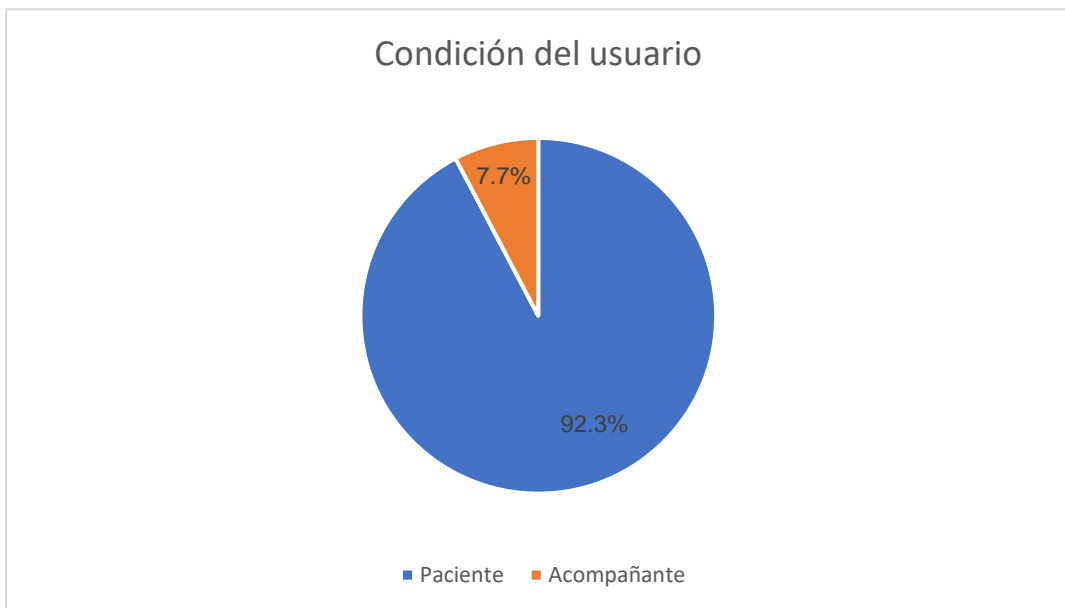


Figura 5. Frecuencia característica sociodemográficas (condición del usuario).



Figura 6. Frecuencia característica sociodemográficas (tipo de seguro).



Figura 7. Frecuencia característica sociodemográficas (tipo de usuario).

Descripción: Al describirse los factores sociodemográficos en los usuarios se aprecia que aquellos con 18 – 29 años representan al 19.6%, de 30 – 39 el 22.7%, 40 – 49 el 20.3%, siendo edades de menor frecuencia las que oscilan entre 50 – 59 representando al 14.7%, finalmente edades de 60 a más se apreciaron en 22.7% de los casos; Respecto al sexo masculino se mostró en 27.6%, siendo opacado por el femenino con 72.4%; En cuanto al grado de instrucción 1.5% menciona ninguna,

31.9% primaria, predominando secundaria con 44.2%, 11.7% Superior técnico, 10.7% Superior universitario; Sobre la condición del usuario 92.3% fue paciente y 7.7% acompañante; En tipo de seguro fue atendido con SIS 96.0% y Otros 4.0%; Finalmente sobre el tipo de usuario nuevo represento al 6.4% y continuador 93.6%

Tabla 3.

Calidad de atención según dimensión fiabilidad en paciente que asisten al centro de salud I-4 de Pampa Grande -Tumbes.

Dimensión de fiabilidad Pampa Grande		
	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	10	3
satisfecho	49	14,2
muy satisfecho	111	32,1
extremadamente satisfecho	176	51
Total	346	100,0

Fuente: instrumento aplicado al centro de salud Pampa Grande

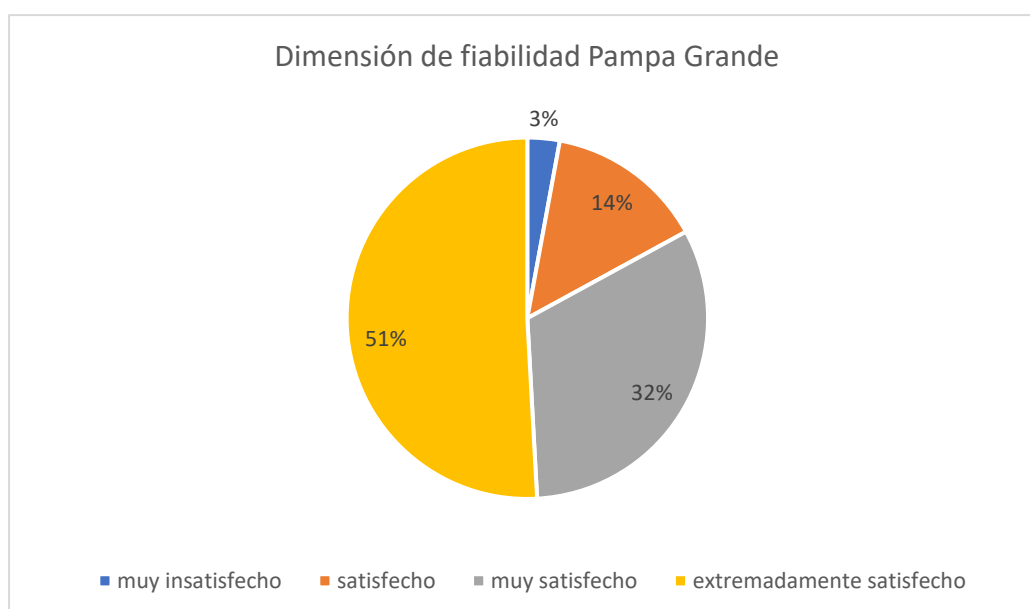


Figura 8. Frecuencia Calidad de Atención dimensión fiabilidad que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes.

Descripción: La mayor parte de los encuestados 51% se declara extremadamente satisfecho con la fiabilidad del servicio, mientras que el 32% está muy satisfecho y

14% solo satisfecho, finalmente Los niveles de insatisfacción son bajos, con solo un 3% muy insatisfecho.

Tabla 4.

Calidad de atención según dimensión respuesta en paciente que asisten al centro de salud I-4 de Pampa Grande -Tumbes.

Dimensión de Respuesta Pampa Grande		
	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	14	4,0
satisfecho	68	20
muy satisfecho	122	35
extremadamente satisfecho	142	41
Total	346	100,0

Fuente: instrumento aplicado al centro de salud Pampa Grande

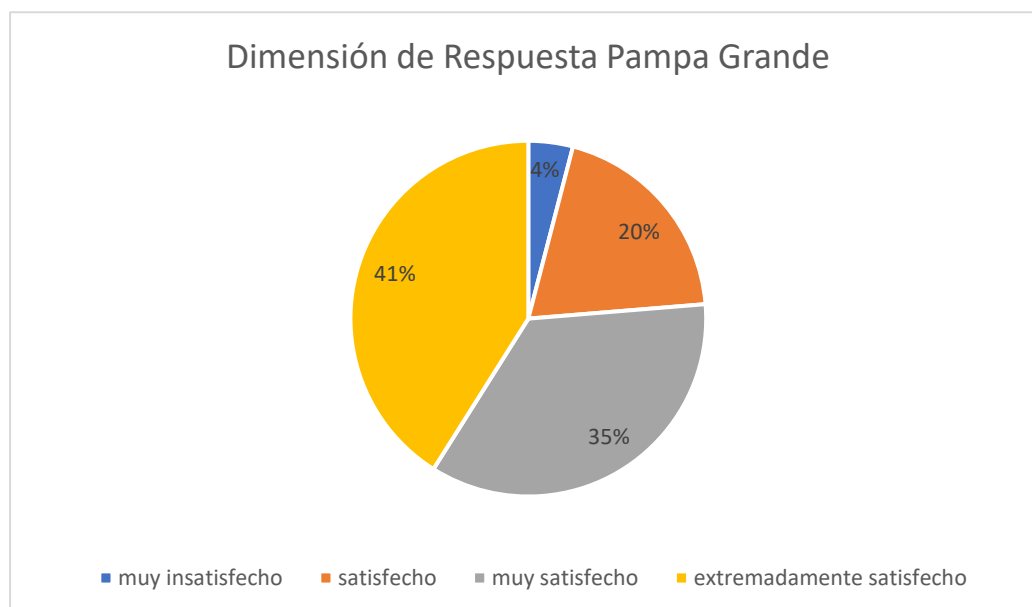


Figura 9. Frecuencia Calidad de Atención dimensión respuesta que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes.

Descripción: Un 41% de los encuestados está "extremadamente satisfecho" con la capacidad de respuesta, un 35% "muy satisfecho" y un 20% satisfecho. Sin embargo, un 4.0% expresa estar "muy insatisfecho".

Tabla 5.

Calidad de atención según dimensión seguridad en paciente que asisten al centro de salud I-4 de Pampa Grande -Tumbes.

Dimensión de Seguridad Pampa Grande		
	Frecuencia	Porcentaje
extremadamente insatisfecho	1	0.3
muy insatisfecho	12	4
satisfecho	53	15
muy satisfecho	191	55
extremadamente satisfecho	89	26
Total	346	100,0

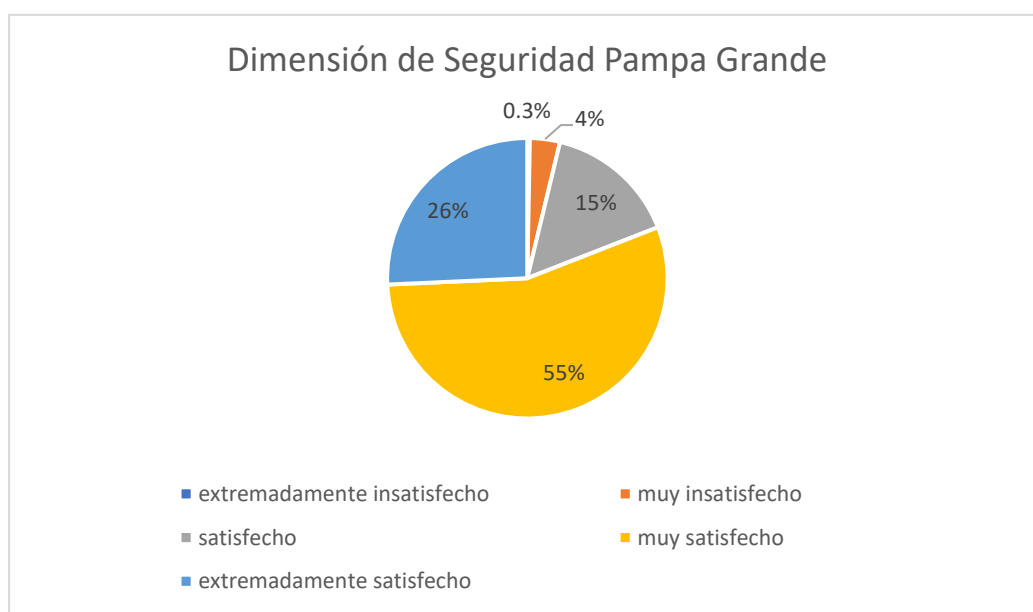


Figura 10. Frecuencia Calidad de Atención dimensión seguridad que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes.

Descripción: La seguridad es altamente valorada, con un 55% de muy satisfechos, un 26% extremadamente satisfechos, 15% satisfecho también 4% muy insatisfecho. Y Solo un 0.3% está extremadamente insatisfecho.

Tabla 6.

Calidad de atención según dimensión aspectos tangibles en paciente que asisten al centro de salud I-4 de Pampa Grande -Tumbes.

Dimensión de Aspectos Tangibles Pampa Grande		
	Frecuencia	Porcentaje
extremadamente insatisfecho	1	,3
muy insatisfecho	11	3,2
satisfecho	43	12,4
muy satisfecho	191	55,2
extremadamente satisfecho	100	28,9
Total	346	100,0

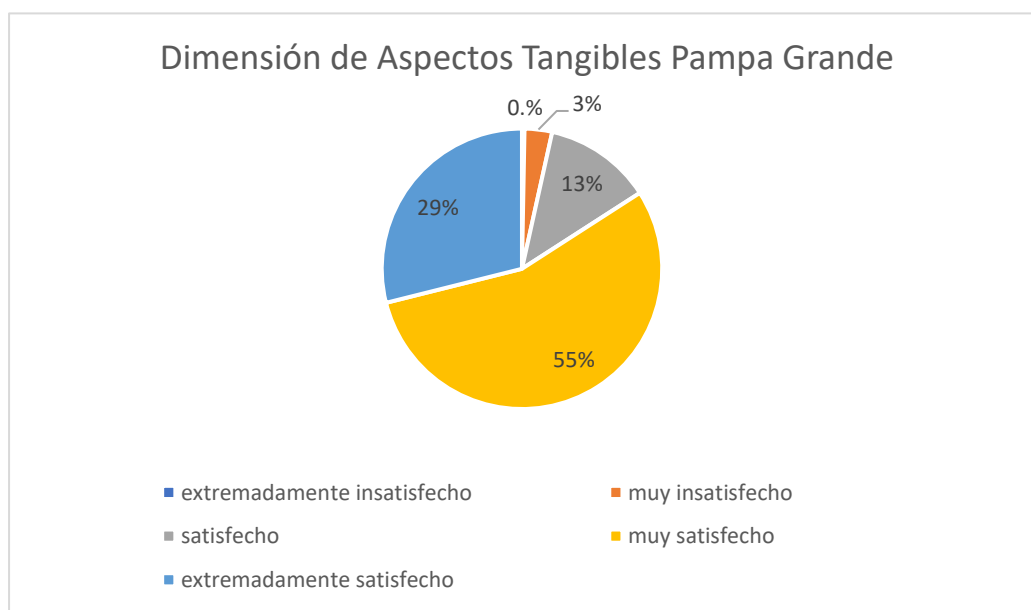


Figura 11. Frecuencia Calidad de Atención dimensión aspectos tangibles que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes.

Descripción: En cuanto a los aspectos tangibles, un 55% está muy satisfecho y un 29% extremadamente satisfecho, también 13% satisfecho. Solo un pequeño porcentaje 3% se siente muy insatisfecho y 0.3% extremadamente insatisfecho.

Tabla 7.

Calidad de atención según dimensión Empatía en pacientes que asisten al centro de salud I-4 de Pampa Grande -Tumbes.

Dimensión de Empatía Pampa Grande		
	Frecuencia	Porcentaje
extremadamente insatisfecho	1	,3
muy insatisfecho	11	3,2
satisfecho	32	9,2
muy satisfecho	125	36,1
extremadamente satisfecho	177	51,2
Total	346	100,0

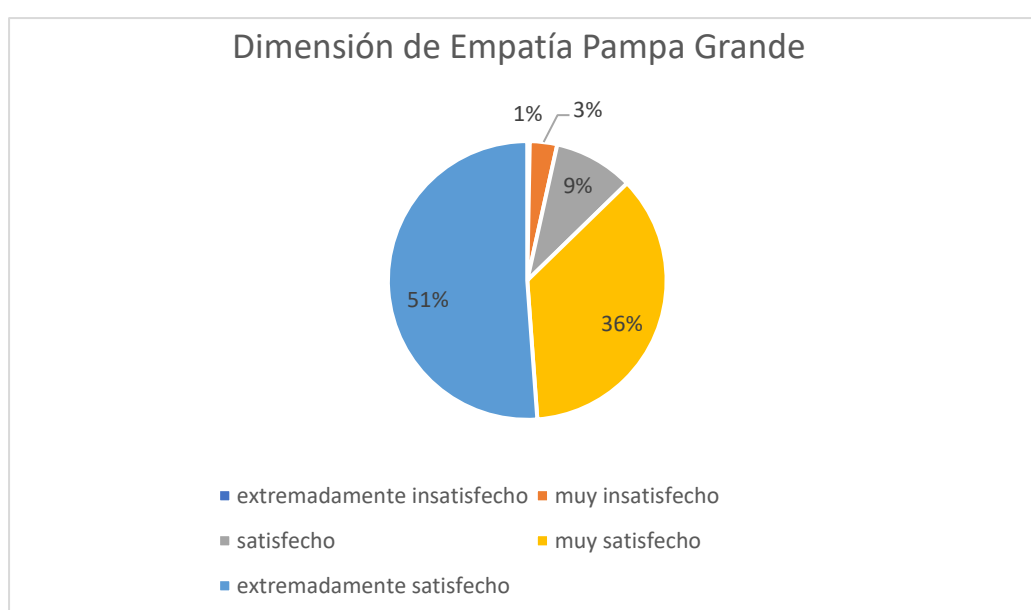


Figura 12. Frecuencia Calidad de Atención dimensión empatía que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes.

Descripción: La mayoría 51.2% se siente extremadamente satisfecho en cuanto a empatía, seguido por un 36.1% de muy satisfechos y 9.2% satisfecho. Solo un pequeño porcentaje 3.2% se encuentra muy insatisfecho además 0.3% extremadamente insatisfecho.

4.2. Discusión

En la dimensión de Fiabilidad, los resultados muestran una satisfacción predominante, con el 50.9% de los encuestados "extremadamente satisfechos" y el 32.1% "muy satisfechos". Esto indica una percepción sólida de confianza en el servicio, dado que más del 80% de los usuarios evaluaron la fiabilidad de manera altamente positiva. En contraste, el estudio de María de los Ángeles Huayta (2019) sobre la percepción de la calidad del servicio en el sector de medicina del Ministerio de Salud (MINSA) revela una experiencia menos favorable. En este caso, el 54% de los cuidadores primarios evaluaron el servicio como "regular", y sólo el 24% lo consideraron "bueno".

Los resultados de Huayta ponen en evidencia diferencias significativas en la percepción de fiabilidad entre ambos contextos. Mientras que en el presente análisis los usuarios consideran al servicio como confiable en su mayoría, en el estudio del MINSA, las opiniones son más reservadas y críticas, con una mayoría inclinada hacia una percepción regular o incluso negativa. Específicamente, la calidad general fue vista como "regular" en un 60% y "mala" en un 28%, indicando una brecha notable en la satisfacción de los usuarios con respecto a la fiabilidad del servicio.

Además, el análisis de Huayta sobre la calidad humana y la calidad del entorno también destaca percepciones predominantemente negativas o neutrales. La calidad humana fue calificada como "regular" en un 50% y "mala" en un 26%, mientras que la calidad del entorno mostró una división entre opiniones "buenas" (38%) y "malas" (38%). Estas observaciones podrían estar relacionadas con la falta de recursos o problemas en la atención personalizada en el sistema de salud público, lo que contrasta con la satisfacción registrada en el servicio analizado aquí, donde los encuestados confían ampliamente en la fiabilidad de la atención.

En la dimensión de Capacidad de Respuesta, el servicio muestra una valoración positiva destacable, con el 51.2% de los encuestados "extremadamente satisfechos" y el 36.1% "muy satisfechos", mientras que solo un pequeño porcentaje (3.2%) se declara "muy insatisfecho". Estos resultados sugieren que el servicio cumple eficazmente en su capacidad de respuesta, entendida como la habilidad para comprender y conectar con los clientes, lo cual refuerza un alto nivel de empatía hacia las necesidades de los usuarios. La capacidad de respuesta es un aspecto fundamental para generar confianza y satisfacción, y aquí parece lograrse con éxito, alcanzando un índice de satisfacción superior al 87%.

En contraste, el estudio de Quiñones (2015), que exploró la satisfacción percibida en el cuidado de enfermería en el Hospital Jerusalén, muestra niveles más moderados. En este caso, los resultados indican que un 42% de los pacientes encuestados mostraron un nivel medio de complacencia con el cuidado de enfermería, y un 44% se encontraba satisfecho. Aunque estas cifras reflejan una percepción de satisfacción, no alcanzan los niveles de aprobación observados en el servicio del presente análisis. La evaluación de Quiñones sugiere que, si bien existe un grado de satisfacción, el nivel de conexión y capacidad de respuesta podría no ser percibido como tan eficaz o empático como en el caso actual.

La diferencia entre ambos estudios podría atribuirse a varios factores. Por un lado, el contexto hospitalario puede implicar situaciones de estrés y vulnerabilidad para los pacientes, quienes posiblemente tienen mayores expectativas de atención rápida y comprensiva en momentos críticos, lo que podría influir en sus evaluaciones de la empatía y la capacidad de respuesta del personal. Además, en los entornos hospitalarios, el nivel de satisfacción podría estar condicionado por factores externos como la disponibilidad de recursos, la carga laboral del personal de enfermería y las condiciones estructurales del hospital, aspectos que pueden limitar la capacidad de respuesta de los profesionales de salud.

En la dimensión de Seguridad, los datos muestran que el servicio es percibido de manera muy positiva por los usuarios, con un 55.2% "muy satisfechos" y un 25.7% "extremadamente satisfechos", mientras que sólo un 0.3% expresó estar "extremadamente insatisfecho". Esto refleja una fuerte percepción de seguridad en la interacción del cliente con el servicio, lo que es fundamental para establecer

relaciones de confianza y lealtad con los usuarios. La percepción de seguridad en el servicio, evidentemente, desempeña un papel clave en la satisfacción global, pues garantiza una experiencia estable y confiable para los usuarios.

Al comparar estos resultados con el estudio de Cortez (2019) en el servicio de emergencia del Hospital II-E Simón Bolívar, en Cajamarca, se observa una diferencia notable en la percepción de seguridad y satisfacción del usuario. Cortez obtuvo un 84.94% de insatisfacción y solo un 15.06% de satisfacción en el servicio de emergencia, lo cual sugiere una percepción de inseguridad y descontento entre los pacientes externos. Estos datos indican que en contextos críticos, como el de emergencias médicas, la satisfacción relacionada con la seguridad y calidad de atención es mucho más difícil de alcanzar, posiblemente debido a factores como la alta demanda de atención, la presión en el personal de salud, y la infraestructura limitada.

De forma similar, Rivera (2016) encontró que solo el 25% de los pacientes en el Hospital Regional Docente Las Mercedes aprobaron la satisfacción en la atención recibida en el servicio de emergencia, lo cual señala un nivel de complacencia bajo y un entorno que genera incertidumbre en los pacientes. Este contexto resalta la importancia de intervenciones específicas para mejorar la seguridad percibida en servicios de emergencia, donde la prontitud y efectividad del cuidado pueden impactar significativamente en la percepción de los pacientes.

La dimensión de Aspectos Tangibles refleja una valoración positiva en el servicio evaluado, con un 55.2% de usuarios "muy satisfechos" y un 28.9% "extremadamente satisfechos". La percepción de los usuarios respecto a la apariencia física de los elementos del servicio, así como su organización, es predominantemente favorable, ya que apenas un 3.2% se declara "muy insatisfecho". Estos resultados sugieren que la impresión visual y el estado físico del entorno de atención contribuyen significativamente a la satisfacción general, proporcionando una experiencia que se percibe como profesional y organizada.

Al comparar estos resultados con el estudio de Vizcaína (2019), que evaluó aspectos tangibles y trato en un hospital de Jalisco, se observan algunas diferencias importantes. Vizcaína encontró que, si bien los pacientes del turno

diurno reportaron una mejor experiencia en términos de trato e interacción, los del turno nocturno manifestaron menor satisfacción, lo cual se atribuyó al compromiso y desempeño del personal en el turno. Además, en el estudio de Vizcaína, las percepciones de los pacientes variaron en función del género: las usuarias reportaron una experiencia más positiva en comparación con los usuarios masculinos.

La diferencia en los resultados de ambos estudios podría explicarse por el contexto de atención y la variabilidad en el desempeño del personal sanitario en distintos turnos. Mientras que el servicio analizado en el presente estudio parece tener una consistencia en los aspectos tangibles que contribuye a una percepción favorable de la infraestructura y organización, el estudio de Vizcaína sugiere que la satisfacción respecto a los aspectos tangibles y trato puede estar condicionada por factores externos, como el compromiso del personal y las condiciones laborales en distintos turnos. Esto evidencia que, en entornos hospitalarios con alta demanda, los aspectos tangibles no solo dependen de la infraestructura, sino también de cómo esta es gestionada y utilizada por el personal de salud en cada momento.

La dimensión de empatía en el presente análisis refleja una valoración muy positiva, con un 59.2% de los usuarios "muy satisfechos" y un 26.6% "extremadamente satisfechos". Los bajos niveles de insatisfacción (1.4%) indican que la percepción de la calidad de atención es ampliamente favorable, destacando una experiencia empática y humanizada por parte del servicio. Estos resultados sugieren que el servicio logra establecer una conexión significativa con los clientes, cumpliendo o superando sus expectativas de empatía y calidad en la atención.

En comparación, el estudio de María de los Ángeles Huayta (2019) sobre la perspectiva del cuidador principal en el servicio de medicina del MINSA ofrece un panorama menos positivo. Los resultados de Huayta muestran que el 54% de los cuidadores primarios percibieron el servicio de salud como "regular", el 24% lo calificaron como "bueno", y un 22% como "malo". Además, en términos de calidad humana, el servicio fue calificado como "regular" en un 50% y "malo" en un 26%. Estos resultados contrastan con la experiencia altamente positiva de empatía observada en el presente análisis, donde la gran mayoría de los usuarios se sienten comprendidos y bien atendidos.

Las diferencias en la percepción de empatía y calidad humana entre ambos contextos pueden atribuirse a factores como la infraestructura, los recursos disponibles y la carga de trabajo del personal. En el estudio de Huayta, el entorno hospitalario público del MINSA podría enfrentar limitaciones en recursos y personal, lo que podría afectar la calidad de la interacción y la atención percibida por los cuidadores. La percepción de calidad en términos de empatía parece estar ligada no solo a la capacitación y disposición del personal, sino también a las condiciones del servicio en sí, que en entornos de alta demanda como el de salud pública pueden verse comprometidas.

5. CONCLUSIONES

1. Se aprecia desde una percepción general muy favorable la calidad de atención brindada, destacando que 98.5% de experiencia positiva con el servicio. Entre muy satisfecho y extremadamente satisfecho
2. Se puede afirmar que sobre la dimensión fiabilidad es percibido como confiable, con más de un 80% de satisfacción entre "muy satisfecho" y "extremadamente satisfecho".
3. En cuanto a la dimensión seguridad 96% de usuarios indicaron que se sienten seguros con el personal de enfermería. entre "muy satisfecho" y "extremadamente satisfecho".
4. Sobre la dimensión aspectos tangibles 97% percibe positivamente este aspecto en los profesionales de enfermería. entre "muy satisfecho" y "extremadamente satisfecho".
5. Finalmente se afirma que el servicio es bien valorado en su dimensión de capacidad de respuesta para comprender y conectar con los clientes, con un índice alto de satisfacción exactamente 96,5%. entre "muy satisfecho" y "extremadamente satisfecho".

6. RECOMENDACIONES

1. Se deben realizar constantemente estudios para medir la calidad de atención de los servicios, en base a lo que esperan los pacientes del centro de salud Pampa Grande I-4.
2. Centro de salud Pampa Grande I-4. debera enfocarse en mejorar las percepciones, especialmente de las dimensiones de Aspecto Tangible, seguridad y Respuestaa, ya que estas son las dimensiones con brechas negativas.
3. Se recomienda también realizar investigaciones sobre la percepción de la calidad de atención a fin de conocer y profundizar más en el tema.
4. La jefatura del Centro de Salud I-4 Pampa Grande deben considerar estos resultados como una oportunidad de mejora; al corregir sus deficiencias podrán optimizar los cuidados a los pacientes.
5. Las enfermeras deben mostrar siempre al paciente su disponibilidad inmediata ante su llamado, para ello deben planificar de manera organizada sus intervenciones y administrar su tiempo de forma eficiente.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABRIL BBYM. VALIDES Y CONFIABILIDAD DEL SERVQHOS PARA ENFERMERIA. AVANCES EN ENFERMERIA. 2010; 28: p. 48_61.
- Aldean Benites GLG, Rodríguez Vínces DY. Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la atención prenatal entre las gestantes de los Centros de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán- Tumbes, agosto a Octubre 2019. Para Optar la Licenciatura en Obstetricia. Tumbes: C.S. Andrés, Tumbes; 2019.
- Ayquipa E. Percepción de la calidad de atención de los usuarios en el servicio de emergencia peru; 2016.
- Boza. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la. [tesis de. lima - peru: San José: Universidad Estatal a Distancia; 2017, lima; 2016.
- Casalino-Carpio. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. lima;; 2008.
- Coronado. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. mexico: 2013.
- Cortez I EB(. Satisfacción según expectativas y percepciones del usuario externo. Servicio de emergencia del hospital II-E Simón Bolívar Cajamarca – Perú 2019. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. cajamarca;; 2019.
- D.Rivera MA. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero. Tesis. lima: Universidad Señor de Sipan, chiclayo; 2016.
- DAY. Psicología de la Percepcion Humana. Mexico;; 1084.
- Diccionario. diccionario de lengua Española Lima; 2010.
- Donabedian A. Calidad de atención. 2012.
- Donabedian. Avedis, Donabedian. Artículo. Mexico; 1990.
- Emilio C. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012: p. 88-95.
- enfermeros Cd. Proyecto de fortalecimiento de la práctica de enfermería para el logro de la calidad del cuidado. 2011.
- Escobar D. El poder del cuidado humano amoroso en la enfermería. 2004.

- Garza BZ. Horizonte de la Calidad de la atención a la salud. Nuevos Horizontes. 2010 mayo 03; p. 235-237.
- Gerson R. Como Medir la Satisfacción del Cliente. Iberoamericana. 1994: p. 112.
- Gomez F. 2003.
- Health Wo. Regional Office for Europe. The principles of quality assurance. Copenhagen. 1985.
- Hernández FyB2. Metodología de la Investigación. (Quinta ed.). ed. México; 2010.
- Hernández Vergel LL ZBD. La percepción del cuidado en profesionales de enfermería. 2010.
- Kerguelén. Calidad en salud en Colombia – principios. Programa de Apoyo a la Reforma de Salud. 2009.
- L.L. Hernández Vergel DMZBAJMG. La percepción del cuidado en profesionales de enfermería. 2010.
- La Torre MySN. Percepción de asegurado sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia PERU; 2016.
- Manrique By. valides y confiabilidad del cuestionario SEVQHOS. AVANCES DE ENFERMERIA. 2010; VOL 28: p. 48-61.
- María de los Ángeles Huayta de La cruz JKL. CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO PERCIBIDA POR EL. Tesis para Obtener el título de Licenciado en enfermería. Lima; 2019.
- Mariño E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que. Ecuador: Quito; 2014.
- Maugold ByG. 2003.
- Mayorga. Marketing de servicios. peru; 2015.
- Meroni J. percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018. Tacna: 2018.
- Miembros E, Mundial A. Marco operacional para la atención primaria de salud. Who.int. cited 2024 Feb 2]; 2024 Feb 2: p. <https://www.who.int/docs/default-source/documents/operational-frameworkfor-primary-health-care-wha73-sp.pdf>.
- Minsa. Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados. 2003.

MINSA-Resolución. "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. 2011.

Monje CA. metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa Colombia; 2011.

Montoya SRy. Evaluación y garantía de la calidad en la atención primaria de salud. Los Ángeles, CA, EE. UU: Organización Mundial de la Salud 1988; 1988.

Morales FC. dirección y gestión de proyectos por la Universidad Camilo José Cela (España). España; 2016.

Neisser. 7 GENERALIDADES SOBRE LA PERCEPCIÓN lima: S: A;D. F; 2015.

Obeso A. "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR EL USUARIO. PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD DE. Tumbes: 2015.

Ortega. Manual de evaluación de la calidad del servicio en enfermería. Enfermería Global. 2009

PARASURAMAN A,ZVAYBLL. "SERVQUAL. 1988: p. 12-40.

Parasuraman Byz; 1991.

Poblete TM VS. Cuidado humanizado un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Chile; 2007.

Quiñones S. Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado. tesis de magíster, en internet. Trujillo: Universidad Católica los Ángeles de, La esperanza; 2015.

Ruiz O. Dimensiones de Calidad. lima: 2001.

salud OMdSIsI. nuevos conocimientos, nuevas esperanzas: nuevas esperanzas [internet; 2001.

Tarrillo AN. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda. tesis de licenciatura, en internet]. lima: Universidad Nacional Mayor de san Marcos, lima; 2012.

Valerie A. Zeithaml APyLLB. cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio. Estados Unidos; 1992.

Vizcaino A FG. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte sanitario [Internet] 2019. ; 2019.

Watson. cuidado humano. ; 2015.

Zeithaml APyLLB. CALIDAD TOTAL EN LA GESTIÓN DESERVICIOS. In Zeithaml APyLLB.. España: editorial "The Free Press" A División of Macmillan, Inc. USA; 1991. p. 205.

8. ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario aspectos sociodemográficos

	No DE ENCUESTA.....	
Calidad de Atención que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes que asisten al Centro Médico I-4 de Pampa Grande - Tumbes		
FECHA:	HORA DE INICIO.	HORA FINAL:
Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la percepción de la calidad de atención que han recibido los pacientes que asisten al Centro Médico I-4 de Pampa Grande - Tumbes 2022 Posta Medica de Pampa Grande. Sus respuestas son totalmente /confidenciales. Agradeceremos su participación		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
Condición del Encuestado:	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
Edad en años:		
Sexo	Masculino	1
	femenino	2
Nivel de Estudios:	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
Tipo de Seguro por el cual se atiende:	SIS	1
	SOAT	2
	NINGUNO	3
	OTROS	4
TIPO DE USUARIO;	NUEVO	1
	CONTINUADOR	2

En primer lugar, califique la percepción de atención de calidad que se refieren a la importancia a que usted le otorgue al servicio de Enfermería que espera recibir, utilice una escala numérica del 1 al 7, considere al 1 como más baja calificación y 7 como la más alta calificación

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de atención del SIS sea rápida?							
07	P ¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) fue rápida?							
09	P ¿La venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad? ¿Respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Anexo 2. Cuestionario Calidad de Atención

	No DE ENCUESTA.....	
Calidad de Atención que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes que asisten al Centro Médico I-4 de Pampa Grande - Tumbes		
FECHA:	HORA DE INICIO.	HORA FINAL:
Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la percepción de la calidad de atención que han recibido los pacientes que asisten al Centro Médico I-4 de Pampa Grande - Tumbes 2022 Posta Médica de Pampa Grande. Sus respuestas son totalmente /confidenciales. Agradeceremos su participación		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
Condición del Encuestado:	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
Edad en años:		
Sexo	Masculino	1
	femenino	2
Nivel de Estudios:	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
Tipo de Seguro por el cual se atiende:	SIS	1
	SOAT	2
	NINGUNO	3
	OTROS	4
TIPO DE USUARIO;	NUEVO	1
	CONTINUADOR	2

Percepción														
En primer lugar, califique la percepción de atención de calidad que se refieren a la importancia a que usted le otorgue al servicio de Enfermería que espera recibir, utilice una escala numérica del 1 al 7, considere al 1 como más baja calificación y 7 como la más alta calificación														
PREGUNTAS														
DIMENSION DE FIABILIDAD							1	2	3	4	5	6	7	
01	P	El personal de enfermería le brinda y le explica de manera clara y adecuada sobre los pasos de los trámites para la atención de la consulta												
02	P	La atención realizada por el profesional de enfermería se realiza en horario programado.												
03	P	La atención se realiza respetando el orden de la programación y llegada												
04	P	Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio de su atención												
05	P	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.												
DIMENSION DE RESPUESTA							1	2	3	4	5	6	7	
06	P	La atención del staff de enfermería es rápida.												
07	P	La indicación del personal de enfermería para los análisis de laboratorio es atendible												
08	P	La información respecto a exámenes externos es entendible por parte del personal de enfermería,												
09	P	La atención en los consultorios es rápida												
DIMENSION DE SEGURIDAD							1	2	3	4	5	6	7	
10	P	Durante la atención se respeta su privacidad												
11	P	La enfermera le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención												
12	P	El personal de enfermería le brinda el tiempo necesario para las preguntas sobre su problema de salud												
13	P	El personal de enfermería que atiende su problema de salud le inspira confianza												
DIMENSION DE EMPATIA							1	2	3	4	5	6	7	
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad? ¿Respeto y paciencia?												
15	P	¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?												
16	P	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?												
17	P	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?												
18	P	Los carteles de señalización de lugar de consulta son adecuados para orientar a los pacientes												
DIMENSION DE ASPECTOS TANGIBLES							1	2	3	4	5	6	7	
19	P	Los carteles de señalización de lugar de consulta son adecuados para orientar a los pacientes												
20	P	Al momento de la consulta cuentan con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes												
21	P	Los carteles de señalización de lugar de consulta son adecuados para orientar a los pacientes												
22	P	Los consultorios y la sala de espera son limpios y cómodos												

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado con DNI N°deseo participar en el estudio "Percepción del paciente sobre la Calidad de Atención que Brinda el Personal de Enfermería que asisten al Centro Médico I-4 de Pampa Grande - Tumbes 2022; que será realizado por la Bachiller Mercy Ramírez Martínez para la obtención de grado de Magister en Gestión Pública, cuyo propósito es Determinar Percepción del paciente sobre la Calidad de Atención que Brinda el Personal de Enfermería en el Centro Médico I-4 de Pampa Grande– Tumbes 2022.

Me comprometo a participar de la, encuestas y otorgo autorización para participar asumiendo que la información dadas serán solo de conocimiento de la investigadora y su asesor, quienes garantizan el respeto a mi privacidad, estoy consciente que el informe final de la investigación será publicado no siendo mencionados los distintos nombres de los participantes. Sé que de tener dudas sobre mi participación podré aclararlas con la investigadora.

Por último, declaro que después de las aclaraciones realizadas consiento participar de la presente investigación.

Tumbes.....de..... 2023

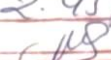
Firma del Informante

Investigador

Anexo 4. Ficha Técnica.

Nombre: SERVQUAL
Autores: Parasuraman, Barry y Zeithaml (1993).
Forma de aplicación: Individual.
Informantes: Usuarios Externos que se atienden en los servicios de enfermería.
Área de estudio: Posta Medica medica pampa grande
Tiempo de duración: 5 a 10 minutos.
1° Parte: Respecto a los datos generales, que consistieron en 5 ítems, en referencia
a la edad, al género, estado civil, grado de instrucción y la condición de ocupación.
2° Parte: El modelo SERVQUAL está constituido por 5 ítems, y se dividieron en 5 Dimensiones
<input type="checkbox"/> Elementos Tangibles Preguntas del 01 al 04
<input type="checkbox"/> Fiabilidad Preguntas del 05 al 09
<input type="checkbox"/> Capacidad de Respuesta Preguntas del 10 al 13
<input type="checkbox"/> Seguridad Preguntas del 14 al 18
<input type="checkbox"/> Empatía Preguntas del 19 al 22
Criterios de evaluación:
Los ítems del cuestionario SERVQUAL fue evaluado usando una escala numérica
del 1 al 5, cuyo indicador de respuestas es:
RANGO PUNTUACION
1. Extremadamente Satisfecho Cuya puntuación equivale (1)
2. Muy satisfecho Cuya puntuación equivale (2)
3. Satisfecho Cuya puntuación equivale (3)
4. Muy insatisfecho Cuya puntuación equivale (4)
5. Extremadamente insatisfecho Cuya puntuación equivale (5)
Validez y Confiabilidad de Instrumentos d

Anexo 5. Autorización para recolectar información

CENTRO DE SALUD PAMPAGRANDE #	
RECIBIDO	
FECHA	28-09-23
HORA	2:45 pm
FIRMA	

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

ASUNTO : SOLICITO LA AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DE MI PROYECTO DE INVESTIGACION

Tumbes, 29 de septiembre del 2023

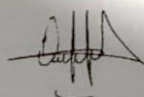
MG. OBST YUBITZA RIOS NEYRA
Jefa del C.S de Pampa Grande I-4

Yo Mercy Ramirez Martinez con DNI N°40911068, Alumna de la escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Tumbes ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que deseo ejecutar mi proyecto de tesis titulado: “Calidad de Atención que brinda el personal de enfermería percibidos por los pacientes que asisten al Centro de Salud de Pampa Grande - tumbes 2022”, Con el objetivo de identificar cual es la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en los pacientes que asisten al Centro de Salud De Pampa Grande; Presentado por la maestranda del Programa de maestría en gestión pública , para optar el grado académico de maestra en gestión publica .

Con saludos cordiales agradecerle su atención a esta solicitud.

Atentamente



Mercy Ramirez Martinez

DNI N°0911068

Adjunto: Archivo de ejemplar de proyecto de tesis
Reporte actualizado de jurados
Certificado de mi asesor
Resolución N°338-2023/UNTUMBES-EPG-D
Declaración de autenticidad

Anexo 6. Cuestionario para validación de instrumento

**HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO
JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento guía de observación y guía de entrevista que hace parte de la investigación denominada **Calidad de Atención que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes que asisten al Centro Médico I-4 de Pampa Grande - Tumbes 2022**

Evaluation del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombre y apellido del evaluador: Mg
Grado académico del evaluador. - Magister

- El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.
- Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.
- Los ítems están dispuestos y distribuidos de forma lógica y secuencial.
- El numero de ítems es suficiente para recoger la información.

En este punto, se debe asignar a cada ítem una puntuación en base a cinco posibilidades:

1. No cumple con el criterio (Los ítems no son suficientes para medir la dimensión)
2. Bajo Nivel (Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total)
- 3 Moderado nivel (Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente)
- 4 Alto nivel (Los ítems son suficientes)
- 5 Muy Alto nivel (Los ítems evalúan completamente la dimensión)

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACION				
		1	2	3	4	X
1	Considera Ud. ¿Que los ítems del instrumento permitirán determinar lo que se pretende medir?	1	2	3	4	X
2	Considera Ud. ¿Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes?	1	2	3	4	X
3	Considera Ud. ¿Que los ítems en este instrumento son suficientes para la determinación de las dimensiones?	1	2	3	4	X
4	¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es sencillo y entendible?	1	2	3	4	X
5	¿Considera que todos los ítems son coherentes con los objetivos a determinar?	1	2	3	4	X
6	¿Considera Ud. que la estructura del instrumento es adecuada?	1	2	3	4	X
7	Considera Ud. que as escalas de medición utilizadas son pertinentes a los de la metería en estudio?	1	2	3	4	X
8	¿Considera Ud. que si aplicamos estos instrumentos a otros servicios obtendríamos los mismos resultados?	1	2	3	4	X
9	Sugerencias:	1	2	3	4	X
					

VALIDES	
APLICABLE	NO APLICABLE

**HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO
JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento guía de observación y guía de entrevista que hace parte de la investigación denominada **Calidad de Atención que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes que asisten al Centro Médico I-4 de Pampa Grande - Tumbes 2022**
Evaluation del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombre y apellido del evaluador: Mg *Keli Karibel Rodríguez Villegas*
Grado académico del evaluador. - Magister

- El instrumento contiene Instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.
- Los Items permiten el logro del objetivo de la investigación.
- Los Items están dispuestos y distribuidos de forma lógica y secuencial.
- El numero de Items es suficiente para recoger la información.

En este punto, se debe asignar a cada ítem una puntuación en base a cinco posibilidades:

1. No cumple con el criterio (Los ítems no son suficientes para medir la dimensión)
2. Bajo Nivel (Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total)
- 3 Moderado nivel (Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente)
- 4 Alto nivel (Los ítems son suficientes)
- 5 Muy Alto nivel (Los ítems evalúan completamente la dimensión)

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACION				
		1	2	3	4	X
1	Considera Ud. ¿Que los ítems del instrumento permitirán determinar lo que se pretende medir?					X
2	Considera Ud. ¿Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes?					X
3	Considera Ud. ¿Que los ítems en este instrumento son suficientes para la determinación de las dimensiones?					X
4	¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es sencillo y entendible?					X
5	¿Considera que todos los ítems son coherentes con los objetivos a determinar?					X
6	¿Considera Ud. que la estructura del instrumento es adecuada?					X
7	Considera Ud. que as escalas de medición utilizadas son pertinentes a los de la metería en estudio?					X
8	¿Considera Ud. que si aplicamos estos instrumentos a otros servicios obtendríamos los mismos resultados?					X
9	Sugerencias:					X

Fecha : 25/03/2024

VALIDES	
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/> NO APLICABLE


 Mg. *Keli Rodríguez Villegas*
 ENFERMERA
 REGISTRO N° 001479

kelirosita@hotmail.com
453140761

**HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO
JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento guía de observación y guía de entrevista que hace parte de la Investigación denominada **Calidad de Atención que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes que asisten al Centro Médico I-4 de Pampa Grande - Tumbes 2022**
Evaluation del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombre y apellido del evaluador: *Kattia Cruzado Hernandez*
Grado académico del evaluador: *Magister*

- El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.
- Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.
- Los ítems están dispuestos y distribuidos de forma lógica y secuencial.
- El número de ítems es suficiente para recoger la información.

En este punto, se debe asignar a cada ítem una puntuación en base a cinco posibilidades:

1. No cumple con el criterio (Los ítems no son suficientes para medir la dimensión)
2. Bajo Nivel (Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total)
- 3 Moderado nivel (Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente)
- 4 Alto nivel (Los ítems son suficientes)
- 5 Muy Alto nivel (Los ítems evalúan completamente la dimensión)

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACION				
		1	2	3	4	X
1	Considera Ud. ¿Que los ítems del instrumento permitirán determinar lo que se pretende medir?					X
2	Considera Ud. ¿Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes?					X
3	Considera Ud. ¿Que los ítems en este instrumento son suficientes para la determinación de las dimensiones?					X
4	¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es sencillo y entendible?					X
5	¿Considera que todos los ítems son coherentes con los objetivos a determinar?					X
6	¿Considera Ud. que la estructura del instrumento es adecuada?					X
7	Considera Ud. que as escalas de medición utilizadas son pertinentes a los de la materia en estudio?					X
8	¿Considera Ud. que si aplicamos estos instrumentos a otros servicios obtendríamos los mismos resultados?					X
9	Sugerencias:					X

Fecha :25/03/2024

VALIDES	
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/> NO APLICABLE

Kattia Cruzado Hernandez
Lic. Kattia V. Cruzado Hernandez
ESP. EN CUIDADOS INTENSIVOS - PEDIATRIA
CEP: 71916 REC: 34407 RM: 3216

Correo: *kattia.vanessa.1983@gmail.com*
telefono: *959608766*

**HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO
JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento guía de observación y guía de entrevista que hace parte de la investigación denominada **Calidad de Atención que Brinda el Personal de Enfermería percibido por los pacientes que asisten al Centro Médico I-4 de Pampa Grande - Tumbes 2022**.
Evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombre y apellido del evaluador: *Lic. Eny. Alvarez Rodas Ledy*
Grado académico del evaluador: *Lic. en Enfermería*

- > El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.
- > Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.
- > Los ítems están dispuestos y distribuidos de forma lógica y secuencial.
- > El número de ítems es suficiente para recoger la información.

En este punto, se debe asignar a cada ítem una puntuación en base a cinco posibilidades:

1. No cumple con el criterio (Los ítems no son suficientes para medir la dimensión)
2. Bajo Nivel (Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total)
- 3 Moderado nivel (Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente)
- 4 Alto nivel (Los ítems son suficientes)
- 5 Muy Alto nivel (Los ítems evalúan completamente la dimensión)

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACION				
		1	2	3	4	X
1	Considera Ud. ¿Que los ítems del instrumento permitirán determinar lo que se pretende medir?					X
2	Considera Ud. ¿Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes?	1	2	3	4	X
3	Considera Ud. ¿Que los ítems en este instrumento son suficientes para la determinación de las dimensiones?	1	2	3	4	X
4	¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es sencillo y entendible?	1	2	3	4	X
5	¿Considera que todos los ítems son coherentes con los objetivos a determinar?	1	2	3	4	X
6	¿Considera Ud. que la estructura del instrumento es adecuada?	1	2	3	4	X
7	Considera Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los de la materia en estudio?	1	2	3	4	X
8	¿Considera Ud. que si aplicamos estos instrumentos a otros servicios obtendríamos los mismos resultados?	1	2	3	4	X
9	Sugerencias:	1	2	3	4	X

Fecha :25/03/2024

VALIDES	
APLICABLE	X NO APLICABLE

Ledy Alvarez Rodas
Lic. EN ENFERMERIA
CEP 32440

lalvarezr11@gmail.com
987014889

Anexo 07
RESULTADOS DE VALIDACION DE INSTRUMENTO
JUICIO DE EXPERTOS
CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

personas	Items																						Suma
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	5	7	7	1	6	7	5	6	1	6	4	6	5	6	3	3	5	6	6	7	7	1	105
2	4	1	3	4	5	7	4	3	6	6	1	7	4	5	2	4	5	6	2	5	2	3	89
3	7	2	1	1	1	7	4	4	7	6	3	6	6	7	5	6	1	6	4	3	4	7	98
4	6	3	6	3	6	4	7	1	1	6	6	2	5	5	4	5	4	6	7	1	7	3	98
5	2	2	3	2	1	4	5	1	2	5	3	2	6	2	2	2	2	1	1	2	2	2	54
6	6	5	7	2	6	4	1	4	2	5	7	6	5	7	2	3	5	7	1	5	3	1	94
7	2	6	1	3	1	4	5	4	6	6	3	2	1	1	1	1	2	4	2	2	2	1	60
8	2	1	2	2	3	7	4	3	3	1	7	4	4	1	3	7	2	5	6	6	3	1	77
9	3	1	5	1	3	7	1	3	4	4	1	1	7	5	4	5	6	5	6	1	4	6	83
10	5	7	1	2	5	3	4	4	2	5	5	3	7	5	1	3	5	1	5	7	7	6	93
11	5	5	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	6	5	1	3	7	6	1	1	6	4	79
12	5	7	7	5	5	2	4	1	4	1	4	1	2	2	3	5	2	2	5	1	2	5	75
13	7	6	3	6	4	6	3	7	2	3	2	2	5	7	3	6	1	4	7	7	5	7	103
14	7	4	3	2	5	1	1	3	5	7	3	7	7	5	3	5	1	7	3	2	1	6	88
15	4	1	6	6	5	1	4	3	2	4	1	1	7	3	2	5	3	4	6	3	5	1	77
16	5	6	6	7	7	7	6	6	7	6	5	5	5	4	7	3	7	6	7	7	3	7	129
17	7	7	5	1	3	3	2	1	4	1	1	7	2	7	6	4	7	7	2	7	6	3	88
18	3	7	4	4	2	1	3	2	6	7	4	6	4	7	2	1	6	4	7	4	5	1	90
19	6	7	7	6	4	7	6	6	5	3	6	6	5	7	6	6	4	5	3	4	2	7	118
20	6	2	2	7	1	1	1	6	2	1	6	2	5	1	6	4	7	2	5	7	3	7	84

Varianza	2,8275	5,7275	4,4275	4,14	3,4275	5,41	3,14	3,3475	3,8275	4,2875	3,7875	4,8475	2,79	4,64	3,21	2,6475	4,3275	3,1875	4,71	5,46	3,5475	5,9475	290,49	
																							89,665	

n (ALIAS) =		3NAME7
K (NUMERO DE ITEMS) =		22
EVI (VARIANZA DE CADA ITEM) =		89,665
V (VARIANZA TOTAL) =		3NAME7



Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

**Anexo8.
Operacionalización de variable**

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCION	INDICADORES	FUENTE	MEDICION
Percepción de la Calidad de Atención	Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.	<p>Las áreas de preguntas (Percepción) estarán diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.</p> <p>El grado de satisfacción de los pacientes se determinará calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y las percepciones.</p> <p>Se tomará como fuente de información para medir la percepción de calidad de atención de los pacientes que asisten al Centro Médico de Pampa Grande 1-4 - Tumbes 2022 se realizará con la encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud.</p>	FIABILIDAD: Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso	Que el personal informe le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de enfermería en la posta medica de pampa Grande. periodo 2022.	Pregunta 01 a la 05	ORDINAL
				Que la consulta con el médico se realice en el horario programado		
				Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada		
				Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención.		
				Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad		
						Escala de Likert

		<p>Se realizará con la encuesta</p> <p>SERVQUAL Utilizaron una escala de Likert de cinco puntos, modificación que hicieron basada en la experiencia de equipos gerenciales e investigaciones previas; concluyeron que la escala podría ser satisfactoriamente usada para evaluar las percepciones del paciente de los servicios hospitalarios.</p> <p>En tal sentido consideramos que el SERVQUAL es un instrumento ampliamente aplicado en los servicios hospitalarios. En nuestro medio a partir de los años 90, se inician estudios sobre calidad de servicio, pero de salud reproductiva. En 1992, el informe de la Encuesta de Disponibilidad de Servicios de Planificación Familiar (EDIS-PERU 1992), donde señala de un 80 por ciento de satisfacción del usuario</p>	<p>CAPACIDAD DE RESPUESTA: disposición para ayudar a los clientes y para proveer un servicio en relación al manejo del tiempo del paciente</p>	<p>Que la atención en caja módulo de admisión del seguro de atención integral SIS sea rápido</p> <p>Que la toma de análisis para la muestra de laboratorio sea rápida</p> <p>Que la toma de amenes radiológicos (radiografía, ecografía otros) sea rápido.</p> <p>Que la ventana o suministro de medicina y/o insumo en farmacia sea rápida,</p>	<p>Pregunta 06 a la 09</p>	<p>Del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7 la más alta.</p> <p>1 menos de 0= satisfacción amplia.</p> <p>2.0=satisfacción</p> <p>3 mayor que 0 y Menor o igual a 2= Insatisfacción.</p>
			<p>SEGURIDAD: competencias, credibilidad, que inspire confianza</p>	<p>Que durante la atención en consultorio se respete su privacidad</p> <p>Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.</p>	<p>Pregunta 10 a la 13</p>	<p>Leve o Moderada. 4 mayor que 2 = Insatisfacción severa</p>
				<p>Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.</p> <p>Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza</p>		

			<p>EMPATIA evalúa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal e instrumentos</p>	<p>Que el personal del servicio de la posta medica le trate con respeto y amabilidad, respeto y paciencia</p> <p>Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud</p> <p>Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento dosis y efectos adversos</p> <p>Que Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realicen.</p>	<p>Pregunta 14 a la 18</p>	
			<p>ASPECTOS TANGIBLES: evaluar la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal e instrumentos.</p>	<p>Que los carteles letreros y flechas de la posta medica sean adecuados para orientar al paciente</p> <p>Que la consulta en la posta medica cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.</p> <p>Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesario para su atención</p> <p>Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpio y sean cómodos.</p>	<p>Pregunta 19 a la 22</p>	