



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“PERCEPCION DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA
CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE
ENFERMERIA DE LA CLINICA OCUPACIONAL
CARDIOCLINIC, LIMA - 2019”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:

ARONES PAQUILLAURI, ROSA DIONELLA.

ASESORA:

DRA. GONZALES SALDAÑA, SUSAN HAYDEE.

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Agradecer todos los días a Dios, por siempre andar de su mano, por darme salud y permitirme concluir estos años de estudio, a mis padres Rosa Paquillauri y Félix Arones por su confianza y el apoyo incondicional a lo largo de este tiempo. Infinita Gracias.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por guiarme por el camino correcto por darme la fortaleza y sabiduría en momentos difíciles, a mi alma mater por todos estos años de aprendizaje y sobre todo a mis padres por su permanente apoyo incondicional, palabras de aliento para lograr mis objetivos propuestos.

ASESORA:

DRA. GONZÁLES SALDAÑA, SUSAN HAYDEE

ÍNDICE GENERAL

Índice General.....	v
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras	vii
Índice de Anexos	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRAC.....	x
I. INTRODUCCION.....	1
II. MATERIALES Y METODOS7
III. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSION.....	18
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	23
ANEXOS.....	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Datos Sociodemográficos de los Usuarios que van a realizar sus exámenes Ocupacionales en la Clínica Cardioclinic, Lima - 2019 (N=100).....	14
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Percepción del Usuario Externo total Sobre la Calidad de Atención del Personal de Enfermería de la Clínica Ocupacional Cardioclinic Lima – 2019
(N=100).....15

Figura N° 2: Percepción del usuario externo total según sus Dimensiones sobre la Calidad de Atención del Personal de Enfermería de la Clínica Ocupacional Cardioclinic Lima – 2019 **(N=100)**.....16

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de variable.....	27
Anexo B. Instrumento de recolección de datos.....	28
Anexo C. Consentimiento informado.....	29
Anexo D. Tabla Complementaria.....	31
Anexo E: Autorización para realizar el estudio.....	33

RESUMEN

Objetivo: Determinar la Percepción de los Usuarios Externos sobre la Calidad de Atención del Personal de Enfermería de la Clínica Ocupacional Cardioclinic, Lima - 2019. **Material y Métodos:** El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con respecto al diseño del estudio es no experimental, de corte transversal no experimental y según su finalidad es descriptiva. La población de la clínica de salud ocupacional, será de 100 usuarios. El instrumento es el cuestionario modelo SERVQUAL. **Resultados:** Referente a los datos sociodemográficos se halló, la edad en promedio fue de 20 a 50 años de edad; según el sexo, el 60% fue masculino, mientras que el 40 % fue, femenino; referente al grado de instrucción el 36% cuentan con carreras profesionales, el 48% cuentan con carrera técnica y el 16% solo cuentan con estudio secundarios completos, se halló 34% del total del estudio percibieron que la atención del personal fue “Muy Insatisfecho”, seguidamente el 22% de los participantes indican sentirse “Extremadamente Insatisfecho”; con tendencia a lo negativo, siendo estos la sumatoria de el de mayor Porcentaje en el total del 53%, por lo tanto la percepción del usuario es “Muy Insatisfecho”, así también tenemos que el 29% participantes indican sentirse “Satisfecho”; así como también el 11% participantes manifestaron sentirse “Muy Satisfecho”, y el de menos predominancia es del 4% de los participantes, que indicaron sentirse “Extremadamente Satisfecho”, siendo estos los de menor porcentaje, arrojando un total del 47%. Según la dimensión Capacidad de Respuesta 66% los usuarios indica sentirse “Extremadamente Insatisfechos”; en la dimensión Seguridad el 64% se sienten “Muy Insatisfechos”, en la dimensión Empatía el 68% se sienten “Muy Insatisfechos”, en la dimensión Elementos Tangibles el 70% se sienten “Satisfechos”, en la dimensión Fiabilidad el 55% se sienten “Muy Insatisfechos”. **Conclusiones:** El gran número de usuarios Percibieron la Calidad de Atención como “Muy Insatisfecho”.

Palabras Claves: “Percepción”, “Enfermería”, “Usuarios”, “Calidad” “Salud Ocupacional”.

ABSTRACT

Objective: To determine the Perception of External Users on the Quality of Care of Nursing Personnel of the Cardioclinic Occupational Clinic, Lime - 2019. **Material and Methods:** The study had a quantitative approach, with respect to the study design is non-experimental, non-experimental cross-section and according to its purpose is descriptive. The population of the occupational health clinic will be 100 users. The instrument is the SERVQUAL model questionnaire. **Results:** Regarding the sociodemographic data was found, the average age was 20 to 50 years of age; according to sex, 60% was male, while 40% was female; Regarding the degree of instruction 36% have professional careers, 48% have a technical career and 16% only have full secondary studies, 34% of the total study was found to perceive that the attention of the staff was "Very Dissatisfied" , then 22% of participants indicate feeling "Extremely Dissatisfied"; with a tendency to the negative, these being the sum of the highest Percentage in the total of 53%, therefore the perception of the user is "Very Dissatisfied", so we also have 29% participants indicate feeling "Satisfied"; as well as 11% participants said they felt ;"Very Satisfied";, and the one with less predominance is 4% of the participants, who indicated they felt "Extremely Satisfied";, these being the lowest percentage, giving a total of 47%. According to the 66% Response Capacity dimension, users indicate feeling "Extremely Dissatisfied"; in the Security dimension 64% feel "Very Dissatisfied", in the Empathy dimension 68% feel "Very Dissatisfied", in the Tangible Elements dimension 70% feel "Satisfied", in the Reliability dimension 55% are They feel "Very Dissatisfied"; **Conclusions:** The large number of users perceived the Quality of Care as "Very Dissatisfied."

Keywords: "Perception", "Nursing", "Users", "Quality" "Occupational Health".

I. INTRODUCCION

A nivel mundial, la calidad de atención sobre la salud es considerada como uno de los servicios que requiere mayor demanda por los usuarios; los servicios que brinda la enfermería son los cubren una mayor cobertura en los diferentes niveles de atención. La atención que percibe los usuarios acerca de los servicios que la enfermería brinda, estas son actividades orientadas por ciertas expectativas que pueden ser modificadas dependiendo a la información que se obtiene; entonces a través de estas actividades se ven reflejadas el grado de satisfacción de los usuarios de la atención que recibe (1). Con respecto a la calidad de atención, estas son intervenciones o actividades seguras que brinda un profesional, estos son medidos bajo estándares y son facilitadas a los usuarios, por tal ofrecer una adecuada calidad de atención impacta de forma positiva, ya que con ello se puede modificar de manera favorable la mortalidad y morbilidad de una población (2). La calidad es reconocida como un valor muy importante dentro de la cultura organizacional que corresponde al sistema de salud, la calidad es percibida a través de la satisfacción de los usuarios, por la población en general y por a aquellos que prestan servicios en todos los ámbitos. Sobre la calidad de atención de los servicios de salud, se dio a conocer por un censo que se realizó en los Estados Unidos de América (USA), ya que concede a todos los trabajadores de las instituciones prestadoras de servicios una mayor responsabilidad y compromiso, para así brindar un trabajo de excelencia y satisfacción de las necesidades de los usuarios y por lo tanto del equipo multidisciplinario. Brindar una deficiente calidad de atención de los servicios de salud, es percibida por los usuarios como uno de los puntos más críticos, ya que por ello se reciben quejas y críticas en varias instituciones en nuestro país. (3). La percepción se puede evaluar midiendo componentes importantes que debe tener todo prestador de servicio a través de ciertos medidores como: respeto a los derechos humanos, brindar un trato digno y básicamente a las características de las personas, esto quiere decir su cultura, como seres únicos e irrepetibles, el respeto como por lo cual reconocemos la dignidad de las personas, así como sus derechos según su circunstancia y condición, y como ultimo el profesionalismo como una

práctica de comportamientos y actitudes que se rigen por las normas ya establecidas. Entonces el profesional de enfermería docente se encarga de fomentar la excelencia en la educación, a través de las teorías de enfermería, para así poder formar alumnos con habilidades necesarias, que brinden una adecuada atención al usuario esto quiere decir, demostrando profesionalismo, eficiencia, humanización y seguridad en todo el proceso de atención y frente a cualquier ámbito clínico (4). A través del tiempo el profesional de enfermería a procurado adquirir muchos conocimientos para poder fundamentar científicamente sus actividades y cuidados, para así poder ofrecer una mejor calidad a todos los usuarios, con la contribución de nuevas teorías como las de Patricia Benner (USA), Virginia Henderson (USA), y de Hildegard Peplau (Reino Unido), cuyas teorías están orientadas al buen desempeño profesional, uso adecuado de los recursos, minimización de daños y a la satisfacción de los deseos del paciente y la familia; ósea una actividad de enfermería con excelencia de calidad (5). Muchos gobiernos en el mundo, procuran brindar una alta calidad en los servicios de salud, esto se evidencia en los informes sobre salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS), refiriéndose a la capacidad de respuesta del sistema de salud, ya que a través este concepto tiene que ver con la satisfacción o insatisfacción de los usuarios acerca de los servicios de salud, siendo este un tema de mucha importancia para la salud pública (6). De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cobertura universal de atención en salud, no indica que 1000 millones de personas que utilizan los servicios de salud, anualmente tienen dificultades para acceder a estos y 150 millones de individuos secundario a este proceso ya que presentan problemas económicos (7). La Organización Mundial de la Salud (OMS), marca una relevancia de las características del servicio de salud, los cuales a través de su organización deben ser: accesible, eficiente, gestionado adecuadamente y debe satisfacer las necesidades en salud de las personas, así mismo introduce el termino: “El goce del grado de satisfacción máxima de salud que se puede lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano” (8). La evaluación y medición de la calidad que es percibida por los usuarios, es el objetivo primordial en la evaluación de las instituciones prestadoras de servicios y se

recomienda su aplicabilidad, no solo a través del proceso en sí mismo, sino también por su destacada pertinencia para el mejoramiento continuo. Existen tres tipos de calidad a nivel hospitalario que deben evaluarse: la calidad técnico científica, que comúnmente se evalúa a través de indicadores como procesos y protocolos; la calidad funcional o interactiva, que avanza a través de la evaluación del usuario generalmente con la satisfacción, y la calidad corporativa, la cual cobra mayor importancia, pues se mide transversalmente junto con las dos anteriores ya mencionados (9). Los servicios de salud son los más susceptibles a la medición por medio de instrumentos en donde se preguntan a los usuarios por la calidad, ya que sirven de mucha utilidad para reconocer los hallazgos obtenidos en las instituciones, al favorecer la atención, en la disminución de los costos, motivar al personal y crear una diferenciación respecto a la competencia (10). Para lograr alcanzar una adecuada calidad, se requiere de una serie de procesos, los cuales concluyen con la evaluación del servicio y la atención brindada, la cual puede efectuarse a través de la medición de la percepción y la satisfacción del usuario (11). En el ámbito laboral los profesionales de enfermería constituyen un gran porcentaje del recurso humano disponible para ofrecer servicios de salud, desde el ingreso del usuario hasta su salida, por esta razón el contacto permanente y progresivo, punto importante y crítico de la evaluación asistencial, lo cual se traduce en la calidad de la atención del servicio que se brinda (12,13). Una de las varias funciones que tiene el profesional de enfermería en el área de salud ocupacional, según La Asociación Americana de Enfermeras de Salud Ocupacional (AAOHN) es la aplicación de los principios de enfermería en la conservación de la salud de los trabajadores en todas las ocupaciones (14). El profesional de enfermería es un miembro primordial del equipo de salud en el trabajo. Las cualidades requeridas por la Asociación Americana de Enfermeras de Salud Ocupacional (AAOHN) es ser egresada de una escuela acreditada y debe estar registrada en su Colegio Profesional Registered Nurse (RN) (15,16). La enfermera está capacitada y cumple un rol muy importante en todos los servicios de salud, ya sea en la parte curativa como en la parte preventiva; inclusive con entrenamiento y calificación puede administrar servicios de salud con un mínimo apoyo médico (17). En el Perú existe muy pocas

especialidades en referencia a la Enfermería Ocupacional. Los Servicios de Salud Ocupacional (SSO) tiene como principal herramienta los llamados Exámenes Ocupacionales, cuyo objetivo primordial es la prevención de enfermedades ocupacionales ocurridos en el ambiente laboral, por lo cual se reconocen probables alteraciones de la salud que resultan de la exposición a los riesgos laborales (18). En cuanto a Salud Pública, los exámenes médico - preventivos, son dirigidos a extensas poblaciones consideradas aparentemente sanas, ya que son la mejor herramienta para su principal objetivo que es prevenir enfermedades. El significado de “Mutatis Mutandi”, es “Cambiando lo que se debía cambiar”, en Salud Ocupacional se aplican estos mismos principios a poblaciones laborales, a través un conjunto de pruebas y exámenes que van relacionados a factores de riesgo que son propios del puesto de trabajo (15). El examen médico ocupacional tiene estas características: Son específicos para determinar el riesgo o etapa del trabajo, debe ser direccionada a vigilar la salud laboral y sus soporte a través de pruebas de control biológico; debe ser realizado bajo estricta dirección médica especializada y esto incluye la evaluación biológica exhaustiva para así detectar en su etapa inicial la enfermedad laboral, además de un control de inmunizaciones y consejería preventivo promocionales de salud; su resultado es netamente confidencial y es comunicado a la empresa solo en términos de Apto o No Apto para el puesto laboral específico; según los protocolos cada trabajador debe ser evaluado periódicamente, bajo los controles de calidad, a fin de garantizar su estado de salud (19). La satisfacción del usuario, además es un indicador sobre la calidad del servicio, y es también un indicador que evalúa la calidad para los sistemas administrativos y gerenciales de la institución. Silva J. en su investigación “Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Argentina 2015”. En su investigación concluyo que la atención brindada por la enfermería fue categorizada como medianamente favorable. (20). Borré M. en el estudio “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados” en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia) 2011”. Cuyo objetivo general fue: Determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados. Se concluyó en su estudio que los

usuarios en cuanto a la percepción de Enfermería se sintieron satisfechos en un 96,8% manifestando que recomendarían al hospital (21). Lenis V. en el estudio “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla (Colombia) 2015”. Finalizaron que los usuarios tienen una buena percepción del cuidado de atención de enfermería, obteniendo resultados en la dimensión experiencia de 93,22% y en la dimensión satisfacción de 78,12% (22). Cuipal D, Inchaustegui A, en su investigación “Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el centro materno infantil José Carlos Mariátegui – Villa María del Triunfo, 2017”. quienes concluyeron que el 41.0% de usuarios manifestaron sentirse “Satisfechos”, en referencia a sus dimensiones, en la dimensión elementos tangibles el 37.5% se sienten satisfechos; en la dimensión fiabilidad 42.1% se sienten satisfechos, en la dimensión capacidad de respuesta 41.8% se sienten muy insatisfecho, en la dimensión seguridad 54.4% se sienten satisfechos, en la dimensión empatía 38.7% de usuarios manifiestan sentirse satisfecho. (23). Tapia V. y Oviedo R. en el estudio “Características sociodemográficas y calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital san Juan de Lurigancho, Lima 2018” concluyeron en su estudio que la Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería fue en un 53% muy buena, en cuanto a la dimensión experiencia con los cuidados de Enfermería obtuvieron una calificación de muy buena en un 63.5% y en la satisfacción de los cuidados de Enfermería los pacientes se encontraron completamente satisfechos con una puntuación del 38% (24). Monchón P, Montoya G. en el estudio “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III – ESSALUD Chiclayo, 2013”. A través de sus hallazgos demostraron que un 64,18% de usuarios indican que el nivel de calidad del servicio es bajo, mientras que el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y solo el 5,64% lo califica como nivel de calidad alto (25). Los Servicios que ofrece el área de Salud Ocupacional tiene como objetivo principal la prevención de las enfermedades causadas o relacionadas estrictamente al ámbito laboral, estos a su vez desarrollan programas preventivo - promocionales de salud, que son orientados básicamente a los exámenes ocupacionales que debe realizarse

cada trabajador que consiste en exámenes preocupaciones, periódicos y de retiro; el seguimiento a través de estas evaluaciones es la herramienta es de mayor uso para detectar, prevenir y controlar las enfermedades laborales, quien realiza la evaluación es el médico ocupacional, en primera instancia este permite reconocer daño a la salud del trabajador en las primeras etapas de una enfermedad ocupacional. Las empresas son las responsables de conformar y mantener los servicios de salud laboral, que son dirigidos por médico con especialidad en Salud Ocupacional, junto a un equipo de enfermeras que también cuenten con especialidad en salud Ocupacional, en higiene industrial, conformado además por el personal técnico y especialidades análogas de salud. De modo que, el tema abordado el este estudio es necesario y justificable, ya que algunas veces la calidad que brinda el personal de enfermería, es percibida por los usuarios como inadecuada. Corroborando las bibliografías basados en datos científicos internacionales y nacionales se evidencio que existen diversas investigaciones que abordan el tema de calidad de la atención que brinda el personal de enfermería El objetivo de la presente investigación fue determinar la Percepción de los Usuarios Externos Sobre la Calidad de atención del Personal de Enfermería de la Clínica ocupacional Cardioclinic, Lima – 2019.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, porque permite medir la variable del estudio. Con respecto al diseño del estudio, es no experimental, porque no se manipulo la variable del estudio; de tipo descriptivo, ya que recoge información de manera independiente de la variable a la que es referida, de corte transversal no experimental y según su finalidad es descriptiva, debido a que se la variable fue medida una sola vez en un tiempo único (23).

2.2 POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO

La población de la Clínica de Salud Ocupacional, será de 100 pacientes que acuden a realizarse sus exámenes médicos. Los pacientes participantes en el estudio fueron elegidos por criterios de inclusión y exclusión planteados en la investigación.

2.2.1 Criterio de Inclusión:

- Tener entre 20 a 50 años de edad.
- Aquellos que acepten participar de forma libre del estudio.

2.2.2 Criterios de Exclusión:

- No participan los pacientes que en la hoja de ruta del perfil de evaluación solo lleven medicina, laboratorio y psicología.
- Aquellos que no acepten participar de forma libre del estudio.

2.3 VARIABLE(S) DE ESTUDIO

El presente estudio de investigación, presenta una variable principal, que es la Percepción del Usuario, Según su naturaleza, es de variable cuantitativa, su escala de medición es la ordinal. (23).

La percepción Sobre Calidad de Atención.

2.4.1 Definición Conceptual de la Variable Principal:

La percepción acerca de la calidad de atención se define como lo que siente y percibe el usuario una vez que se le brinda algún servicio. Cabe indicar que cada usuario tendrá una percepción distinta sobre la atención que va a recibir y esto a su vez ocasionará sus propias críticas, por ende, cada persona posee una percepción distinta en relación a un objeto o servicio y esto tendrá mucho que ver con su educación, condición económica, estatus social, etc (23).

2.4.2 Definición Operacional de la Variable Principal:

Es la evaluación para medir la Percepción sobre calidad de Atención comprendidas en niveles: extremadamente satisfecho, muy satisfecho, satisfecho, muy insatisfecho y extremadamente insatisfecho; para ello se utilizó un cuestionario con un total de 22 preguntas constituidas con el fin de realizar este estudio. La variable se midió en 5 dimensiones como son Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía (23).

2.4 TECNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

2.4.1 Técnica de Recolección de Datos:

La técnica que se usó para la investigación fue la encuesta, esta técnica es comúnmente utilizada en las investigaciones, ya que permite obtener datos y elaborarlos con mucha rapidez y efectividad. En cuanto al instrumento usado para medir la Percepción del Usuario sobre la Calidad de Atención del Personal de Enfermería, es el cuestionario modelo SERVQUAL (23) cuyas características son:

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: Clínica de salud Ocupacional Cardioclinic.

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 cinco dimensiones:

- Elementos Tangibles Preguntas del 01 al 04
- Fiabilidad Preguntas del 05 al 09
- Capacidad de Respuesta Preguntas del 10 al 13
- Seguridad Preguntas del 14 al 18
- 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 de Recolección de Datos:

El instrumento usado fue validado y sometido a confiabilidad por los autores Parasuraman, Barry y Zeithaml (1993).

Validez del instrumento

El instrumento como tal fue sometió a una prueba de juicio de expertos, para ello se buscó la certificación de tres notables docentes en investigación: los jueces dictaminaron en razón de: Validez Interna: Para verificar la lógica de la construcción del instrumento que responde al problema, objetivo de estudio. Se verifico que el instrumento medio lo que se pretendió realmente medir en función al objetivo.

Validez de Constructo: Los jueces expertos certificaron en la medida que el instrumento respondió a la construcción lógica de la variable, sus dimensiones, indicadores que están fundamentadas en el marco teórico.

Validez de contenido: Se verificó que el instrumento presentado contiene el número suficiente de ítems, por lo cual permitió profundizar el conocimiento, mismo se midió las características observables de la variable.

Los jueces su conjunto dictaminaron los siguientes resultados:

Tabla 2. A continuación, la evaluación del criterio de jueces para validación de instrumento:

N°	Experto	Cuantitativa	Cualitativa
F1	Dr. Allyn Zavaleta Pesantes	100	Aplicable
u 2	Mg. Mauricio Mamani Mendivil	100	Aplicable
e			
n 3	Lic. Gialina Toledo Méndez	100	Aplicable

Como se puede observar en la tabla 2, los jueces expertos en su conjunto determinaron que el instrumento es aplicable. En cuanto a la escala cualitativa responde al nivel de excelente, por lo tanto, si se considera aplicable para la investigación. (Aceptable = 0.70-0.80; Bueno = 0.80-0.90; Excelente por encima de 0.90).

Confiabilidad del instrumento:

Para poder determinar el grado de confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto que estuvo conformada por 30 usuarios; el cual se determinó el coeficiente Alfa de Cronbach cuyo valor calculado es 0.986.

2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCION DE DATOS

2.5.1 Autorización y Coordinaciones Previas para la Recolección de Datos

Para iniciar la recolección de datos, se realizaron las gestiones requeridas, lo primero fue tramitar una carta de presentación que fue proporcionada por la universidad Norbert Wiener, con ella se acudió al área de la gerencia administrativa de la Clínica Cardioclinic, en el distrito de Miraflores, para acceder a la autorización respectiva y luego se coordinó el día y hora del trabajo de campo. Asimismo, el día de la encuesta se hizo firmar previamente el consentimiento informado a los participantes.

2.5.2 Aplicación de Instrumento(s) de Recolección de Datos

El estudio se iniciará seleccionando los cuestionarios de usuarios que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión, la recolección de datos se realizó en el mes de octubre del presente año, se realizó los días lunes, miércoles y viernes del transcurso de la semana, previa aceptación libre del consentimiento informado firmado, se tomarán los datos generales y se procederá la encuesta, en un tiempo aproximadamente 5 a 10 minutos por cada usuario, al término de la encuesta se procederá el análisis de los datos obtenidos.

2.6 METODOS DE ANALISIS ESTADÍSTICO

En la investigación participaron a los usuarios que acudieron a realizarse los exámenes médicos ocupacionales en la Clínica Cardioclinic. Una vez concluido el proceso de recolección de datos, estos fueron ingresados a una tabla matriz elaborada en el software estadístico IBM SPSS Statistics 24.0, este proceso se realizó cuidadosamente para evitar errores y valores perdidos al momento del análisis. Así mismo se elaboró una tabla de datos sociodemográficos que complementan la información del estudio, asimismo, se utilizó estadística descriptiva para analizar la variable y sus dimensiones por separado. Finalmente, se obtuvieron gráficos y tablas que fueron posteriormente descritas y luego estas permitieron realizar la discusión del estudio respectivo.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Se tomaron en cuenta los aspectos de protección de los participantes humanos de la investigación y los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. Así mismo se aplicará el consentimiento informado previa información clara que se dará a los usuarios que acuden a realizarse su examen médico ocupacionales en la Clínica Cardioclinic. A continuación, se explica cómo fueron aplicados los principios bioéticos:

Principio de Autonomía

Este principio fue aplicado estrictamente durante el proceso de este estudio, al abordar a cada usuario que acuden a realizarse la evaluación médica, se respetó su libre voluntad de participación y sus decisiones. A cada uno de los participantes se solicitó su consentimiento informado para que su participación sea formal en el estudio.

Principio de Beneficencia

A cada uno de los usuarios, se les explicó de los beneficios indirectos que se obtendrá con los resultados de este estudio, sin cometer actos que puedan perjudicar al usuario. Al tener conocimiento de la percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería, ya que nos permitirá mejorar la calidad de atención de los usuarios.

Principio de No Maleficencia

Se explicó a cada usuario, que su participación durante el proceso de este estudio, no se divulgar los datos que se consideren privados y así mismo limitar daños durante el proceso de investigación.

Principio de justicia

Todos los usuarios de participaron en el estudio fueron tratados por igual, con mucho respeto, cordialidad y sin discriminaciones ni preferencias, agradeciéndoles al término de la encuesta.

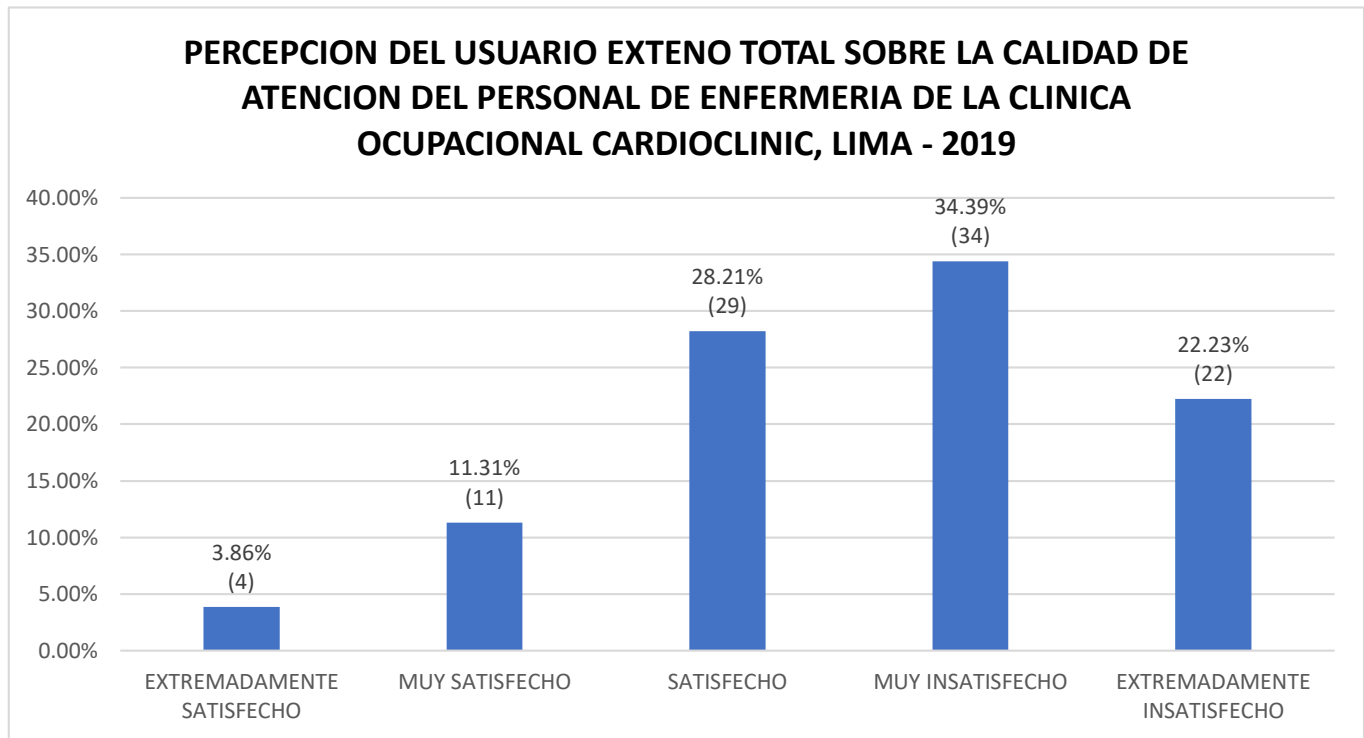
III. RESULTADOS

Tabla 1. Datos Sociodemográficos de los usuarios que se realizan sus exámenes médicos ocupacionales en la Clínica Cardioclinic, Lima - 2019 (N=100)

Información de los participantes	Total	
	N	%
Total	100	100
Edad		
De 20 a 30 años	29	29
De 31 a 40 años	34	34
De 41 a 50 años	37	37
Sexo		
Femenino	40	40
Masculino	60	60
Estado civil		
Casada	7	7
Casado	22	22
Conviviente	25	25
Divorciada	2	2
Divorciado	4	4
Soltero	19	19
Soltera	19	19
Viuda	2	2
Grado de instrucción		
Profesional	36	36
Secundaria Completa	16	16
Técnico	48	48.8
Condición de Ocupación		
Eventual	31	31
Trabajo Estable	69	69

En la **Tabla N°1**, tenemos todos los datos sociodemográficos de 100 pacientes que se realizan sus exámenes médicos Ocupacionales en la Clínica Cardioclinic. En relación a la edad, se puede observar que el 29% oscilaba de 20 a 30 años; el 34%, de 31 a 40 años; y el 37 % de 41 a 50 años. En relación al sexo, el 60 % pertenece al sexo masculino y solo el 40% es de sexo femenino. En cuanto al estado civil de los pacientes, el 29 % son casados; el 25% son convivientes; el 6% son divorciados; el 38% son solteros y el 2% son viudos. En relación al grado de instrucción, el 36% son profesionales; el 16% solo cuentan con secundaria completa y el 44.8% cuentan con carrera una técnica. En cuanto a los resultados con respecto a la condición de ocupación de los pacientes, el 31% cuentan con trabajo eventual y el 69% cuentan con trabajo estable.

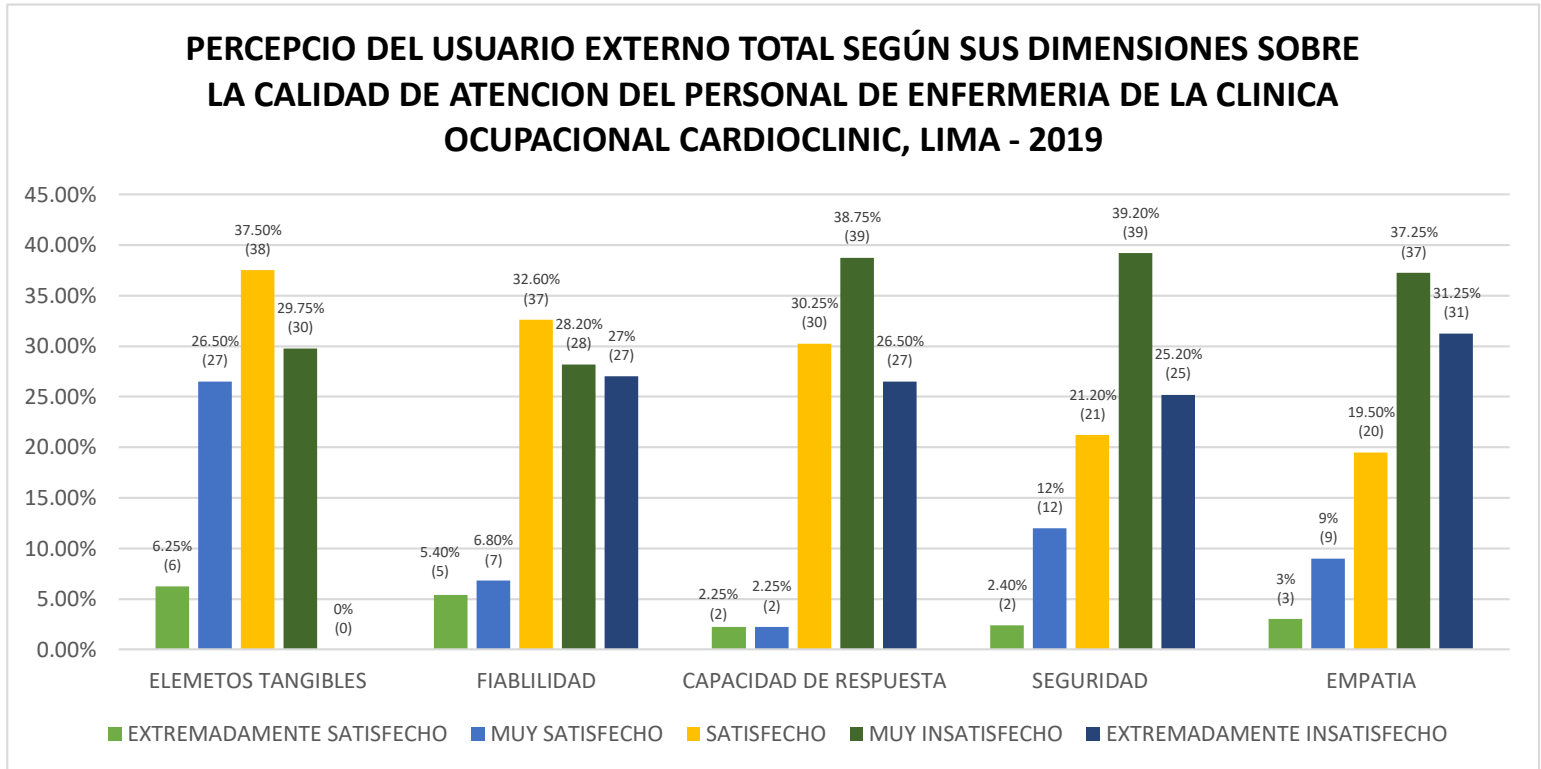
Figura N°1. Resultados de la Percepción del Usuario Externo Total Sobre la Calidad de Atención del Personal de Enfermería de la Clínica Ocupacional Cardioclinic, Lima – 2019 (N=100)



Fuente. Cuestionario aplicado a 100 pacientes de la Clínica Ocupacional Cardioclinic, Lima 2019

En la figura N°1 Se evidencia en general el total de la Percepción del Usuario externo sobre la Calidad de Atención del Personal de Enfermería de la Clínica Ocupacional Cardioclinic, Lima - 2019, donde predomina que el 34% (n=34) del total del estudio percibieron que la atención del personal fue “Muy Insatisfecho”, seguidamente el 22% (n=22) de los participantes indican sentirse “Extremadamente Insatisfecho”; con tendencia a lo negativo, siendo estos la sumatoria de el de mayor Porcentaje en el total del 53%, por lo tanto la percepción del usuario es “Muy Insatisfecho”, así también tenemos que el 29% (n=29) participantes indican sentirse “Satisfecho”; así como también el 11% (n=11) participantes manifestaron sentirse “Muy Satisfecho”, y el de menos predominancia es del 4% (n=4) de los participantes, que indicaron sentirse “Extremadamente Satisfecho”, siendo estos los de menor porcentaje, arrojando un total del 47%.

Figura N°2. Percepción del Usuario Externo total según dimensiones Sobre la Calidad de Atención del Personal de Enfermería de la Clínica Ocupacional Cardioclinic, Lima – 2019 (N=100)



Fuente. Cuestionario aplicado a 100 pacientes de la Clínica Ocupacional Cardioclinic, Lima 2019.

En la figura N°2, se evidencia las siguientes Dimensiones de la Percepción del Usuario externo sobre la calidad de Atención del personal de enfermería de la Clínica Ocupacional Cardioclinic, Lima 2019, se evidencia que la dimensión que más predominó fue la dimensión Capacidad de Respuesta se evidencia que el 39% de los participantes manifiestan sentirse “Muy Insatisfechos”, con similar semejanza del 27% de los usuarios indica sentirse “Extremadamente Insatisfechos”, con tendencia a lo negativo, siendo ambas las de mayor porcentaje, arrojando un total de 66%, por lo tanto la percepción del usuario sobre la calidad de atención de personal de enfermería es “Muy Insatisfecho”; mientras que el 30 % de los usuarios manifiesta sentirse “Satisfecho”, solo el 2% de los usuarios manifiestan sentirse “Muy Satisfecho” y por último solo el 2% indicaron sentirse “Extremadamente Satisfecho” siendo estas de menor porcentaje, arrojando un total de 34%. Continuando con la dimensión

Seguridad se observa que el 39% de los participantes manifiestan sentirse “Muy Insatisfechos”, con una similitud del 25% de los participantes indican sentirse “Extremadamente Satisfechos”; con tendencia a lo negativo, siendo ambas las de mayor porcentaje arrojando un total de 64%, por lo tanto, la percepción del usuario sobre la calidad de atención de personal de enfermería es “Muy Insatisfecho”; mientras que el 21% de los participantes manifiestan sentirse “Satisfechos”; solo el 12% de los usuarios manifiesta sentirse “Muy Satisfecho” y por último solo el 3% indicaron sentirse “Extremadamente Satisfecho”, siendo estas de menor porcentaje, arrojando un total de 34%. Seguido de la dimensión “Empatía”, que arrojó el 37% de los participantes manifiestan sentirse “Muy Insatisfechos”, con una semejanza similar del 31% de los participantes indican sentirse “Extremadamente Insatisfechos”; con tendencia a lo negativo siendo ambas las de mayor porcentaje arrojando un total del 68% por lo tanto tenemos en cuenta que la percepción del usuario es “Muy Insatisfecho”; mientras que el 20% de los participantes manifiestan sentirse “Satisfechos”, solo el 9% de los participantes manifiestan sentirse “Muy Satisfecho” y por último solo el 3% de los participantes indicaron sentirse “Extremadamente Satisfecho”, siendo estas de menor porcentaje, arrojando un total de 32%. Así mismo en la dimensión Elementos Tangibles, se observa que el 37% de los participantes manifiestan sentirse “Satisfechos”, el 30% de los usuarios indica sentirse “Muy insatisfechos”; el 27% de los participantes manifiestan sentirse “Muy Satisfecho” y el 6% de los usuarios manifiesta sentirse “Extremadamente Satisfecho”, ningún participante se inclinó por la opción de “Extremadamente Insatisfecho”, con tendencia a lo positivo, siendo las de mayor porcentaje, arrojando un total de 70%, por lo tanto la percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería es “Satisfecho”. Y por último la dimensión que menos predomina es la dimensión Fiabilidad se observa que el 28 % de los participantes manifiestan sentirse “Muy Insatisfechos”, mientras que 27% de los usuarios indica sentirse “Extremadamente Insatisfechos”, con tendencia a lo negativo siendo ambas las de mayor porcentaje arrojando un total de 55%, por lo tanto la percepción del usuario sobre la calidad de atención de personal de enfermería es “Muy Insatisfecho”; mientras que el 33% de los participantes manifiestan sentirse “Satisfechos”; solo el 7% de los usuarios manifiesta sentirse “Muy Satisfecho” y por último el 5% indicaron sentirse “Extremadamente Satisfecho”, siendo estas de menor porcentaje, arrojando un total de 45%.

V. DISCUSION

4.1 DISCUSION

El personal de enfermería brinda una calidad de atención, basados en la aplicación de un juicio profesional a través de la planificación, organización, motivación y control para ofrecer los cuidados, estos a su vez son oportunos, continuos, seguros e integrales en la atención de la salud de los usuarios, basados en un conocimiento sólido que ofrece cuidados en base a evidencias científicas, con ello se demuestra la capacidad para ofrecer una adecuada atención mejorando las condiciones de salud para los usuarios y también para revertir de forma favorable la secuencia de las enfermedades. Por lo tanto el presente estudio tuvo por objetivo determinar la Percepción del usuario externo sobre la calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería de la Clínica Ocupacional Cardioclinic, Lima – 2019; del mismo modo, se compararon los hallazgos del estudio de investigación con el análisis de otros autores, 3 internacionales que se realizaron en Argentina y Colombia y 3 nacionales que fueron realizados en Villa María del Triunfo, Trujillo y San Juan de Lurigancho respectivamente, con relación al mismo tema, cabe mencionar que los resultados, se observa en las características sociodemográficas de los 100 participantes del estudio, la edad promedio oscilaba de 20 a 50 años de edad; en cuanto al sexo la mayoría fueron de sexo masculino con un 60% mientras que el 40 % era de sexo femenino; con referencia al grado de instrucción el 36% cuentan con carreras profesionales, el 48% cuentan con carrera técnica y el 16% solo cuentan con estudio secundarios completos, sin resultados que puedan coincidir, es preciso señalar que el resultado a nivel general de los usuarios externos indicaron sentirse “Muy Insatisfechos”, arrojando como resultado el 34%; seguidamente del 22% de los usuarios se encuentran “Extremadamente Insatisfechos”, con tendencia a lo negativo siendo esos de mayor porcentaje arrojando como resultado total de 56% , el 28% de los usuarios se encuentra “Satisfechos”, el 11% de los usuarios se encuentran “Muy Satisfechos, y por último el 4% de los usuarios se encuentran “Extremadamente Satisfechos. Por lo tanto, a nivel global la mayoría de los usuarios perciben la calidad de atención del personal de enfermería como “Muy Insatisfecho”. A continuación, mi estudio de investigación no coincide con la investigación de: Tapia V. (25), quienes a través de su estudio afirman que el 53% de los pacientes perciben la calidad de atención que ofrece la enfermera como “Muy Buena”. Seguidamente con la investigación de Cuipal D. (23), que arrojó que el 41.0% de usuarios manifiestan sentirse “Satisfechos”. Así

mismo tenemos también que el estudio de Borré M. (21) en el estudio “Calidad percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia) 2011”, dio como resultado que el 96,8% Percibieron que la atención de Enfermería se consideró como “Satisfechos” , debido a ello podemos mencionar que el personal de enfermería brinda una adecuada atención al usuario demostrando así eficiencia, seguridad, profesionalismo y humanización durante el proceso de atención y en cualquier ámbito clínico. (4). Al mismo tiempo el estudio de Silva J. (20) “Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Argentina 2015”, quien obtuvo en sus hallazgos que la atención percibida por los usuarios es “Medianamente Favorable”; así pues, debemos mencionar que la atención percibida por el usuario sobre los servicios que brinda la enfermería, son actividades orientadas por ciertas expectativas que pueden ser modificadas dependiendo a la información que se obtiene; entonces a través de estas actividades se ven reflejadas el grado de satisfacción de los usuarios de la atención que recibe (1). Finalmente cabe mencionar que el último estudio que no coincide es de Lenis V. (22), en la investigación “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla (Colombia) 2015”. donde se encuestaron a 147 pacientes los resultados obtenidos fueron que los usuarios calificaron la percepción como “Buena” percepción en cuanto al cuidado de atención de enfermería. En última instancia, la investigación que coincide es el de Monchón P. (25), en su estudio “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III – ESSALUD Chiclayo, 2013” en sus hallazgos se evidencio, que los resultados demostraron que el 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de la calidad que brinda la enfermera es de nivel bajo, un 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y un 5,64% de usuarios califica la atención como un nivel de calidad alto. En lo que respecta a la relación de la Percepción del Usuario Externo total según sus dimensiones sobre la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería de la clínica Ocupacional Cardioclinic, la dimensión que más predomino en mi estudio fue la Capacidad de Respuesta, donde se observa el 39% de los participantes manifiestan sentirse “Muy Insatisfechos”, con una semejanza del 27% de los usuarios indica sentirse “Extremadamente Insatisfechos”, con tendencia a lo negativo, siendo ambas las de mayor porcentaje, arrojando un total de 66%, por lo tanto tenemos en cuenta que la percepción del usuario es “Muy Insatisfecho”, los resultados de mi estudio que discrepan con Cuipal D. (23), donde en sus hallazgos que respectan a la dimensión Capacidad de

Respuesta, el 38.7% se sienten “Muy Insatisfecho”, este resultado llega a la conclusión que no se pudo alcanzar al nivel requerido por los usuarios. Así mismo en la dimensión Seguridad, en mi estudio arrojé que el 39% de los participantes manifiestan sentirse “Muy Insatisfechos”, con una similitud del 25% de los participantes indican sentirse “Extremadamente Satisfechos”; con tendencia a lo negativo, siendo ambas las de mayor porcentaje arrojando un total de 64%, por lo tanto los usuarios perciben la atención del personal de enfermería como “Muy Insatisfecho”; dichos resultados discrepan con el estudio Cuipal D. (23), ya que en la dimensión Seguridad el 54.4% de usuarios se sienten “Satisfechos”, por lo tanto no se logró brindar una adecuada atención. Así también en la dimensión Empatía, el 37% de los participantes manifiestan sentirse “Muy Insatisfechos”, con una semejanza similar del 31% de los participantes indican sentirse “Extremadamente Insatisfechos”; con tendencia a lo negativo siendo ambas las de mayor porcentaje arrojando un total del 68% por lo tanto tenemos en cuenta que la percepción del usuario es “Muy Insatisfecho”; por lo cual discrepa con el estudio de Cuipal D. (23), ya que en su dimensión Empatía el 41.8% de usuarios se sienten “Satisfechos”. En cuanto a la dimensión Elementos Tangibles, con un 42% de los usuarios se sienten “Satisfechos” discrepando con el estudio de Monchón P. (25), quienes indican que la percepción del usuario es de calidad “Baja”. Por último, la dimensión que menos predominó en mi estudio es la dimensión Fiabilidad, el 27 % de los participantes manifiestan sentirse “Muy Insatisfechos”, mientras que 28% de los usuarios indica sentirse “Extremadamente Insatisfechos”, con tendencia a lo negativo siendo ambas las de mayor porcentaje arrojando un total de 55%, por lo tanto, los usuarios perciben la atención del personal de enfermería como “Muy Insatisfecho”; no teniendo similitud con el estudio de Monchón P. (25), quienes indicaron que la percepción del usuario es de calidad “Alta”.

4.2 CONCLUSIONES

- En referencia a la Percepción del Usuario Externo Sobre la Calidad de Atención del Personal de Enfermería de la Clínica Ocupacional Cardioclinic, Lima – 2019, los usuarios percibieron la atención de enfermería como “Muy Insatisfecho” con un 53%.
- Sobre la Percepción del Usuario Externo Sobre la Calidad de Atención de Enfermería en su Dimensión Capacidad de Respuesta, la mayoría de usuarios de la Clínica Ocupacional, indicaron sentirse “Muy Insatisfechos” con un 66%.
- Sobre la Percepción del Usuario Externo Sobre la Calidad de Atención de Enfermería en su Dimensión Seguridad, la mayoría de usuarios de la Clínica Ocupacional, indicaron sentirse “Muy Insatisfechos” con un 64%.
- Sobre la Percepción del Usuario Externo Sobre la Calidad de Atención de Enfermería en su dimensión Empatía la mayoría de usuarios de la Clínica Ocupacional, indicaron sentirse “Muy Insatisfechos” con un 68%.
- Sobre la Percepción del Usuario Externo Sobre la Calidad de Atención de Enfermería en su Dimensión Elementos Tangibles, la mayoría de usuarios de la Clínica Ocupacional, indicaron sentirse “Satisfechos” con un 70%.
- Sobre la Percepción del Usuario Externo Sobre la Calidad de Atención de Enfermería en su Dimensión Fiabilidad, la mayoría de usuarios de la Clínica Ocupacional, indicaron sentirse “Muy Insatisfechos” con un 55%.

4.3 RECOMENDACIONES

- Propiciar un ambiente de trabajo donde el personal de enfermería perciba que su labor es valorada, donde se fomente el respeto, la flexibilidad, la participación y la autonomía, esto repercutirá en el cuidado que recibirá el usuario.
- Identificar los factores de motivación que se encuentran a su alcance para mejorar la productividad dentro del área de su responsabilidad. Es importante para el personal de enfermería, saber y estar consciente del esfuerzo y calidad con que se aprecia su trabajo.
- Implementar el reconocimiento informal y formal, ya que todos necesitamos ser apreciados y reconocidos esto dependerá del área de gerencia. A demás se recomienda estandarizar los salarios de acuerdo al grupo profesional al que pertenezcan.
- Se recomienda a la clínica ocupacional que por los menos 2 veces al año pueda realizar eventos recreacionales donde todo el personal de las diferentes áreas puedan interactuar.
- Los profesionales de enfermería seguirán demostrando aspectos positivos percibidos por el usuario como son: la privacidad, confidencialidad, toma de decisiones sobre su salud, presentación personal, información clara y precisa sobre su cuidado y lavado de manos forma de correcta.
- Se debe mejorar las estrategias enfocadas en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, para el cumplimiento integral de la atención a los usuarios en todas sus dimensiones.
- Incrementar proyectos de investigación de estudios similares referidos a la calidad y la satisfacción de los usuarios, con temas similares que permitan corroborar los hallazgos encontrados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Diccionario de las ciencias de la educación. 2ª. ed. Madrid: Santillana, 2003. p. 1091. [Consultado 2019 Septiembre 28].
2. Programas de planificación familiar: Mejorías en la calidad. Popul Rep 1998 Serie J, No. 47;26(3) [En línea] <http://www.infoforhealth.org/pr/prs/sj47edsum.shtml>. [Consultado 2019 Septiembre 28].
3. Gutiérrez-Nava A. La calidad en el servicio. Rev Enferm IMSS 2004;12(1):1-2. [Consultado 2019 Septiembre 28].
4. Gutiérrez-Meléndez L. El trato humano, ¿incrementa el costo en la calidad de la atención? Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007;15(3):121-123. [En línea] <http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/09F0F6C0-7DF8-4E76-B652-18A7ABE46979/0/RevEnf3012007.pdf> [Consultado 2019 Septiembre 28].
5. Pérez K. Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en el servicio de medicina interna del complejo universitario "Ruiz y Páez". VI Jornada Científica de Enfermería Hospital Dr. "HNJ - IVSS", mayo 2010. Ciudad Bolívar. 2010. [Consultado 2019 Septiembre 28].
6. Conexión Esan. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Rev. P. [en línea].2016. [Consultado 2019 Octubre 05]. Disponible en: <https://goo.gl/BtfgGA>
7. Organización Mundial de la Salud. Centro de prensa, cobertura sanitaria universal. [En línea]. Lima: 2014. [Consultado 2019 Octubre 10]. Disponible en: <http://bit.ly/2G5KwFa>
8. Organización mundial de la salud. Centro de prensa, Salud y derechos humanos. [En línea]. Lima: 2015. [Consultado 2019 Octubre 10]. Disponible en: <http://bit.ly/2G3wvI5>
9. Torres MC, Martín MLP. Calidad asistencial en la atención al paciente hospitalizado y su influencia en la satisfacción del usuario. Telos. 2005;(1):21-36.

10. Villegas Perrián M del M, Rosa Díaz IM. La calidad asistencial: concepto y medida. Dirección y Organización (Internet). 2010 jul 13 (citado 2012 mar 26);0(29). Disponible en: <http://w.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/142>. [Consultado 2019 Octubre 15].
11. Pérez CM, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública. 2008 dic;34(4):0-0. [Consultado 2019 Octubre 20].
12. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. Milbank Quarterly, Milbank Quarterly. 2005 dic 1;83, 83(4, 4):691, 691-729, 729. [Consultado 2019 Octubre 22]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011
13. Orrego Sierra S, Ortiz Zapata AC. Calidad del cuidado de enfermería; Quality of care in nursing. Invest. educ. enferm. 2001 sep;19(2):78-83. [Consultado 2019 Octubre 22]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011
14. Lee JA. The new nurse in Industry. Washington DC, Government printing Office, National Institute of Occupational Safety and Health, DHEW (NIOSH) Publication No. 78-143, 1979. [Consultado 2019 Octubre 22]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832012000100012
15. McCunney RJ. A Managers Guide to Occupational Health Services. Environmental Medical Service. Cambridge, Massachusetts, USA: MIT, 2004. [Consultado 2019 octubre 22]. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832012000100012

16. Felton JS. Occupational medicine in the 21st century. *Occup Med (London)*. 2000;50(7):523-31. [Consultado 2019 Octubre 22]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832012000100012
17. Convenio sobre los Servicios de Salud en el Trabajo, C 161. OIT. 1985 [On line] [Consultado 2019 Octubre 22]. Disponible en: http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/iloconv/c161.htm Ministerio de Trabajo Perú. DS N° 005-2007-TR. [Consultado 2019 Octubre 22]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832012000100012
18. Ministerio Energía y Minas Perú. DS N° 055-2010-EM. [Consultado 2019 Octubre 22]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832012000100012
19. Ministerio Energía y Minas Perú. DS N° 055-2010-EM. [Consultado 2019 Octubre 22]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832012000100012
20. Silva J, Ramón S, Vergaray S, Villanueva S, Palacios V, Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería universitaria [revista en Internet]* 2015; 12(2): 80-87. [Consultado 2019 Octubre 23]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706315000020>

21. Borré Y, Vega Y. Calidad Percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y enfermería [revista en Internet]* 2014 [acceso 2 de Octubre de 2019]; 20(3): 81-94. [Consultado 2019 Octubre 23]. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf.
22. Lenis V, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *aquichan [revista en Internet]* 2015 [acceso 5 de octubre de 2019]; 15(3): 413-425. [Consultado 2019 Octubre 23]. Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/pdf>
23. Cuipal D, Inchaustegui A. Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el centro materno infantil José Carlos Mariátegui – Villa María del Triunfo, 2017. [Tesis de Licenciatura]. Lima. Universidad Privada Arzobispo Loayza, 2017 [Internet]. [Internet]. [Consultado 2019 Octubre 23]. Disponible en: <http://repositorio.ual.edu.pe/bitstream/handle/UAL/124/T-ENF%200064%20%28Cuipal%20Esteves%20y%20Inch%C3%A1ustegui%20Rengifo%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Consultado 2019 Octubre 23].
24. Tapia V, Oviedo R. “Características sociodemográficas y calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital san juan de Lurigancho [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018” [Internet]. [Internet]. [Consultado 2019 Octubre 23]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2214/TITULO - Rossio Oviedo Zuñiga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
25. Monchón Palacios P, Montoya García Y. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-ESSALUD. [Tesis de licenciatura]. Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013 [Consultado 2019 Octubre 23]. Disponible en: <https://goo.gl/JWTm7Q>

ANEXO

Anexo A. Operacionalización de la Variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
TÍTULO: PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA OCUPACIONAL CARDIOCLINIC, LIMA 2019.								
Variable	Tipo de Variable Según su Naturaleza y Escala de Medición	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de Ítems	Valor Final	Criterios Para Asignar Valores
Percepción del Usuario Externo Sobre la Calidad de Atención del Personal de Enfermería de la Clínica Ocupacional Cardioclinic, Lima 2019.	Tipo de variable según su naturaleza: Es Cuantitativo. Escala de medición: Es Ordinal.	La percepción acerca de la calidad de atención se define como lo que siente y percibe el usuario una vez que se le brinda algún servicio. Cabe indicar que cada usuario tendrá una percepción distinta sobre la atención que va a recibir y esto a su vez ocasionará sus propias críticas, por ende, cada persona posee una percepción distinta en relación a un objeto o servicio y esto tendrá mucho que ver con su educación, condición económica, estatus social, etc.	Es la evaluación para medir la Percepción sobre calidad de Atención comprendidas en niveles: extremadamente satisfecho, muy satisfecho, satisfecho, muy insatisfecho y extremadamente insatisfecho; para ello de utilizó un cuestionario con un total de 22 preguntas constituidas con el fin de realizar este estudio. La variable se midió en 5 dimensiones como son Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.	Elementos tangibles	-El uniforme de la enfermera. -Identificación de la enfermera. -Ventilación en el espacio de trabajo. -Orden en el espacio de trabajo	1, 2, 3, 4	Extremadamente Satisfecho	22.0 – 39.6
				Fiabilidad	-Respeto por parte de la enfermera. -Tiempo de espera para ser evaluado. -Presentación de la enfermera. -Confianza que transmite la enfermera.	5, 6, 7, 8, 9	Muy Satisfecho.	39.6 – 55.2
				Capacidad de Respuesta	-La enfermera resuelve sus dudas. -Orientación por parte de la enfermera. -Facilidad de entender a la enfermera.	10, 11, 12, 13	Satisfecho.	55.2 – 74.8
				Seguridad	-Medidas de asepsia por parte de la enfermera. -Respeto a la privacidad del usuario. -Respeto de las creencias culturales del usuario. -Cortesía por parte de la enfermera.	14, 15, 16, 17, 18	Muy Insatisfecho	74.8 – 92.4
				Empatía	-Trato del profesional de enfermería. -Escucha activa por parte de la enfermera. -La enfermera muestra confianza al usuario. -La enfermera muestra empatía.	19, 20, 21, 22	Extremadamente insatisfecho	92.4 – 110.0

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

“PERCEPCION DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA CLINICA OCUPACIONAL CARDIOCLINIC, MIRAFLORES, LIMA - 2019”

I. PRESENTACIÓN

Sr(a) o Srta.:

Buenos días, soy egresada de la carrera de enfermería de la Universidad Norbert Wiener, estoy realizando un estudio, cuyo objetivo es determinar la Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de enfermería de la clínica ocupacional Cardioclinic, Lima – 2019.

Pido su colaboración para que me facilite ciertos datos que nos permitirán llegar al objetivo de mi estudio ya mencionado.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial. Si Ud. tuviera alguna duda, pregúntele a la persona a cargo. A continuación, se presenta una serie de ítems, lea detenidamente y marque con una “X” en el casillero correspondiente de acuerdo a su respuesta.

Datos generales:

Edad:

Sexo del entrevistado:

1. Femenino () 2. Masculino ()

Estado Civil

1.() Soltero(a) 2.() Casado(a) 3.() Conviviente 4.() Divorciad(a) 5.() Viudo(a)

Grado de instrucción

1.() Sin instrucción 2. () Primaria 3.() Secundaria 4.() Técnico 5.() Profesional

Condición de ocupación:

1.() Trabajador estable 2.() Eventual 3.() Sin Ocupación 4.() Jubilado

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

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

Título del proyecto:

“Percepción de usuario sobre la calidad de atención del personal de Enfermería de la Clínica Ocupacional Cardioclinic, Lima 2019”

Nombre de la investigadora principal: ARONES PAQUILLAURI, ROSA DIONELLA.

Propósito del estudio: Determinar la Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de enfermería de la clínica ocupacional Cardioclinic, Lima – 2019.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

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

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

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

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Rosa Dionella Arones Paquillauri, coordinadora de equipo.

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Firma del participante

Percepción del Usuario Externo

		EXTREMADAMENTE SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	EXTREMADAMENTE INSATISFECHO
DIMENSION I: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
1	¿Observa que la enfermera está correctamente uniformada?					
2	¿La Enfermera porta un distintivo con su identificación?					
3	¿La enfermera mantiene una adecuada ventilación en su espacio e trabajo?					
4	¿La enfermera mantiene ordenado su espacio de trabajo?					
DIMENSION II : FIABILIDAD		1	2	3	4	5
5	La enfermera lo saluda al ingresar al Centro de Salud					
6	Se siente satisfecho con el tiempo de espera para ser evaluado por la enfermera.					
7	La enfermera respeta la secuencia (orden) y continuidad para su atención.					
8	La enfermera se identifica antes de evaluarlo.					
9	¿Cómo se sintió usted con la confianza que le transmitió la enfermera?					
DIMENSION III: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
10	La enfermera responde a sus preguntas, dudas e inquietudes.					
11	La enfermera lo orienta acerca de su situación de salud.					
12	Es fácil de entender a la enfermera cuando conversa con usted.					
13	La enfermera siempre se muestra dispuesta a ayudarlo u orientarlo.					
DIMENSION IV: SEGURIDAD		1	2	3	4	5
14	Antes de ser atendido la enfermera cumplió con el previo lavado de manos.					
15	La enfermera mantuvo su privacidad.					
16	La enfermera respeta sus creencias culturales.					
17	La enfermera cuenta con los conocimientos para responder sus consultas.					
18	La enfermera fue cortés con su atención.					
DIMENSION V: EMPATIA		1	2	3	4	5
19	¿Cómo se sintió usted sobre el trato que le brindó la enfermera?					
20	La enfermera lo escucha atentamente.					
21	La enfermera le inspira confianza.					
22	La enfermera le muestra simpatía.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACION

Anexo D. Tabla Complementaria.

Tabla N°3. Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del personal de enfermería de la clínica Ocupacional Cardioclinic, Lima – 2019.

Percepción del Usuario Externo							
		EXTREMADAMENTE SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MUY INSATISFECHO	EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	TOTAL
DIMENSION I: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5	%
1	¿Observa que la enfermera está correctamente uniformada?	8.00%	29.00%	36.00%	27.00%	0%	100%
2	¿La Enfermera porta un distintivo con su identificación?	8.00%	26.00%	33.00%	33.00%	0%	100%
3	¿La enfermera mantiene una adecuada ventilación en su espacio e trabajo?	5.00%	22.00%	47.00%	26.00%	0%	100%
4	¿La enfermera mantiene ordenado su espacio de trabajo?	4.00%	30.00%	33.00%	33.00%	0%	100%
DIMENSION II : FIABILIDAD		1	2	3	4	5	%
5	La enfermera lo saluda al ingresar al Centro de Salud	6.00%	10.00%	35.00%	22.00%	27.00%	100%
6	Se siente satisfecho con el tiempo de espera para ser evaluado por la enfermera.	5.00%	5.00%	31.00%	30.00%	29.00%	100%
7	La enfermera respeta la secuencia (orden) y continuidad para su atención.	5.00%	5.00%	31.00%	30.00%	29.00%	100%
8	La enfermera se identifica antes de evaluarlo.	5.00%	5.00%	32.00%	29.00%	29.00%	100%
9	¿Cómo se sintió usted con la confianza que le transmitió la enfermera?	6.00%	9.00%	34.00%	24.00%	27.00%	100%
DIMENSION III: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5	%
10	La enfermera responde a sus preguntas, dudas e inquietudes.	3.00%	3.00%	35.00%	33.00%	26.00%	100%
11	La enfermera lo orienta acerca de su situación de salud.	2.00%	2.00%	25.00%	43.00%	28.00%	100%
12	Es fácil de entender a la enfermera cuando conversa con usted.	2.00%	2.00%	27.00%	41.00%	28.00%	100%

13	La enfermera siempre se muestra dispuesta a ayudarlo u orientarlo.	2.00%	2.00%	34.00%	38.00%	24.00%	100%
DIMENSION IV: SEGURIDAD		1	2	3	4	5	%
14	Antes de ser atendido la enfermera cumplió con el previo lavado de manos.	3.00%	15.00%	23.00%	37.00%	22.00%	100%
15	La enfermera mantuvo su privacidad.	3,00%	10.00%	18.00%	42.00%	27.00%	100%
16	La enfermera respeto sus creencias culturales.	2.00%	10.00%	17.00%	44.00%	27.00%	100%
17	La enfermera cuenta con los conocimientos para responder sus consultas.	2.00%	10.00%	21.00%	39.00%	28.00%	100%
18	La enfermera fue cortes con su atención.	2.00%	15.00%	27.00%	34.00%	22.00%	100%
DIMENSION V: EMPATIA		1	2	3	4	5	%
19	¿Cómo se sintió usted sobre el trato que le brindó la enfermera?	3.00%	11.00%	22.00%	34.00%	30.00%	100%
20	La enfermera lo escucha atentamente.	3.00%	7.00%	16.00%	42.00%	32.00%	100%
21	La enfermera le inspira confianza.	3.00%	7.00%	17.00%	41.00%	32.00%	100%
22	La enfermera le muestra simpatía.	3.00%	11.00%	23.00%	32.00%	31.00%	100%

Fuente. Cuestionario aplicado a 100 pacientes de la Clínica Ocupacional Cardioclinic, Lima 2019.

En la tabla N° 3, se puede observar la Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del personal de enfermería de la clínica ocupacional Cardioclinic, Lima 2019.

Anexo E. Autorización para Realizar el Estudio.



Lima, 05 de Noviembre de 2019

CARTA N° 08-11-05/2019/DFCS/UPNW

Dr. Victor Arce Machuca
CLINICA CARDIOCLINIC CENTRO DE PREVENCION SALUD OCUPACIONAL

Presente.-

De mi mayor consideración:

Mediante la presente le expreso el saludo institucional y el mío propio y al mismo tiempo solicito a usted la autorización de la Estudiante ARONES PAQUILLARI ROSA DIONELLA; perteneciente a la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de esta casa de estudios, para poder llevar a cabo su proyecto de investigación titulado: "PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA OCUPACIONAL CARDIOCLINIC, MIRAFLORES, LIMA-2019".

Agradecido por su gentil atención a lo solicitado le manifiesto mi especial estima y consideración personal.

Atentamente,



Dr. Pablo Albert Palmieri
DIRECTOR (E) DE LA ESCUELA ACADÉMICO
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

cardioclínic
CENTRO DE PREVENCION SALUD OCUPACIONAL
Andrés Arce
Dr. ANDRÉS ARCE GUADALUPE
Gerente Médico
C.M.P. 40678 - R.N.E. 22458