

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA**



**Percepción del usuario sobre la calidad de atención del  
profesional de enfermería en una Clínica ocupacional, Piura 2023.**

**Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería**

**Autor:**

**Sánchez Nieves, Jhovani Jakeline**

**Asesora:**

**Aranda Benites, Elida Egberta**

ORCID: [0000-0001-6141-0685](https://orcid.org/0000-0001-6141-0685)

**Piura – Perú**

**2024**

## ÍNDICE GENERAL

|                                                              |      |
|--------------------------------------------------------------|------|
| ÍNDICE GENERAL .....                                         | ii   |
| INDICE DE TABLAS .....                                       | iii  |
| PALABRAS CLAVE .....                                         | iv   |
| CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD .....                             | v    |
| TÍTULO .....                                                 | vi   |
| RESUMEN .....                                                | vii  |
| ABSTRACT.....                                                | viii |
| INTRODUCCIÓN .....                                           | 1    |
| 1. Antecedentes y Fundamentación científica.....             | 1    |
| 2. Justificación.....                                        | 11   |
| 3. Problema .....                                            | 12   |
| 4. Conceptuación y operacionalización de las variables ..... | 13   |
| 5. Hipótesis.....                                            | 14   |
| 6. Objetivos .....                                           | 14   |
| METODOLOGÍA .....                                            | 15   |
| 1. Tipo y diseño de investigación.....                       | 15   |
| 2. Población y muestra .....                                 | 15   |
| 3. Técnica e instrumentos de investigación.....              | 16   |
| 4. Procesamiento y análisis de la información .....          | 17   |
| RESULTADOS .....                                             | 18   |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....                                   | 26   |
| CONCLUSIONES .....                                           | 31   |
| RECOMENDACIONES.....                                         | 32   |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                             | 33   |
| ANEXOS Y APÉNDICE.....                                       | 38   |

## INDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                                                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Características sociodemográficas de los individuos que acuden al Centro Especial Médico de Salud Ocupacional Nuestra Señora de Fátima en Piura. ....                                                                | 18 |
| Tabla 2 Percepción del usuario respecto a la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería en la faceta de características observables. ....                                                            | 20 |
| Tabla 3 Percepción del usuario respecto a la calidad de atención brindada por el profesional enfermero en la dimensión confiabilidad. ....                                                                                   | 21 |
| Tabla 4 Percepción del usuario acerca de la calidad de atención otorgada por el profesional de enfermería en términos de capacidad de respuesta. ....                                                                        | 22 |
| Tabla 5 Percepción del usuario en relación con la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería en lo que concierne a la dimensión de seguridad. ....                                                   | 23 |
| Tabla 6 Percepción del encuestado acerca de la atención brindada por el profesional enfermero en la faceta de empatía. ....                                                                                                  | 24 |
| Tabla 7 Percepción del usuario en relación con la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería en el Centro Especial Médico de Salud Ocupacional Nuestra Señora de Fátima en Piura para el año 2023. .... | 25 |

## **PALABRAS CLAVE**

Percepción calidad atención enfermería ocupacional

## **KEYWORDS**

Perception quality attention Nursing occupational

## **Línea de investigación**

**Área** Ciencias médicas y de la salud

**Sub área** Ciencias de la salud

**Disciplina** Ética

**Línea** Ética en enfermería

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **"Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en una Clínica ocupacional, Piura 2023."** del (a) estudiante: **SANCHEZ NIEVES JHOVANI JAKELINE**, identificado(a) con Código N° **2117200209**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **29%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 24 de mayo de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICE-RECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## **TÍTULO**

Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del Centro Especial Médico de Salud Ocupacional Nuestra Señora de Fátima, Piura 2023.

## **TITLE**

User perception of the quality of care of the nursing professional at the Nuestra Señora de Fátima Special Medical Center for Occupational Health, Piura 2023.

## RESUMEN

El objetivo de este estudio consistió en determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en una Clínica ocupacional, Piura 2023. El estudio fue de tipo cuantitativo y diseño descriptivo transversal no experimental. Se trabajó con una muestra de 100 pacientes en un periodo de un mes. Se usó como técnica el cuestionario modelo SERVQUAL. Los resultados fueron: en el aspecto socio demográficos, el 40% tuvieron edad entre 18 a 30 años, el 85% fueron del sexo femenino, el 81% convivientes, el 68% tuvieron grado de instrucción secundaria y el 50% fueron de ocupación eventual seguido de un 29% de estables. La percepción del usuario sobre la calidad de atención, fue medianamente satisfecho con 80%. La valoración de calidad sobre elementos tangibles, fue de nivel medianamente satisfecho en 80%. La valoración sobre la confiabilidad fue medianamente satisfecha en un 68% seguido de satisfecho en 18%. La capacidad de respuesta, fue de nivel medianamente satisfecho en el 63%. Sobre la seguridad fue de nivel medianamente satisfecho en el 76%. La empatía fue medianamente satisfecho en 73%. Se concluyó que la percepción del usuario sobre la calidad, fue de nivel medianamente satisfecho en 64%.

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the user's perception of the quality of care provided by the nursing staff in an occupational clinic, Piura 2023. The study was quantitative and had a non-experimental cross-sectional descriptive design. We worked with a sample of 100 patients over a period of one month. The SERVQUAL model questionnaire was used as a technique. The results were: in the socio-demographic aspect, 40% were between 18 and 30 years old, 85% were female, 81% cohabited, 68% had a secondary education level and 50% were casually employed, followed by 29% stable. The user's perception of the quality of care was moderately satisfied at 80%. The quality assessment of tangible elements was moderately satisfied at 80%. The reliability assessment was moderately satisfied at 68% followed by satisfied at 18%. The responsiveness was moderately satisfied at 63%. Regarding security, 76% were moderately satisfied. Empathy was moderately satisfied at 73%. It was concluded that the user's perception of quality was moderately satisfied at 64%.

## INTRODUCCIÓN

### 1. Antecedentes y Fundamentación científica

En el ámbito internacional, Revelo (2021), evaluó la calidad de la atención domiciliaria brindada por el personal de enfermería en el Centro de Salud B Atuntaqui – Ecuador, y su impacto en la satisfacción de usuarios externos. Participaron 72 usuarios, se usó un cuestionario. El 72% reportó una satisfacción muy alta, pero se identificó áreas de mejora, como la educación sobre prevención de complicaciones y la programación de visitas. La falta de documentación sobre cuidados estandarizados también se destacó. Concluyéndose que mejorar las visitas domiciliarias fue crucial para garantizar la continuidad de la atención primaria.

De igual manera, Badillo, Carvajar, Rueda y Sierra (2019). En su estudio descriptivo, tuvo como objetivo evaluar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes de Bucaramanga - Colombia. Se utilizó un enfoque cuantitativo. Se aplicó el cuestionario CUCACE, que evalúa la experiencia y satisfacción. Los resultados indicaron que el 63.6% de las respuestas fueron positivas en cuanto a la atención recibida. Además, el 73% de los participantes sugirieron mejoras en la atención. La experiencia promedio fue de 66.6 sobre 100 y la satisfacción promedio fue de 59.2 sobre 100. En conclusión, aunque la mayoría tuvo una experiencia y satisfacción positivas, existe espacio para mejorar la atención en varios aspectos.

Por su parte el estudio de Burgueño, Rodríguez, Cedillo y Ordoñez (2021) resalta la relevancia de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos. Se buscó determinar la percepción de la calidad de cuidados en el Austro Ecuatoriano. El enfoque fue cuantitativo con 216 pacientes utilizando el cuestionario CUCACE. Se descubrió que el 70% de los participantes eran mayores de 65 años, principalmente mujeres casadas. Además, el 65.3% tuvo

una percepción positiva de la calidad, con correlaciones significativas con la edad y el nivel educativo.

Por otro lado, Ruiz-Cerino, et al. (2020), identificaron la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en una institución pública – México. Utilizaron el cuestionario SERVQHOS-E, se evaluó a 90 pacientes, en un estudio descriptivo transversal. Los resultados mostraron que la satisfacción global promedio fue de 1.97 puntos, con la mayoría (67.8%) indicando estar satisfechos y un 18.9% muy satisfechos con el cuidado. En conclusión, más de la mitad percibieron una buena calidad en el cuidado, destacando la importancia de la mejora continua.

Igualmente, Fajardo, Benalcázar-Gómez, Almache, y Román (2023), realizaron un estudio, cuyo fin fue analizar la percepción de usuarios en relación a la calidad de atención del personal de salud en un hospital - Ecuador. Se utilizó un enfoque cualitativo y diseño fenomenológico, entrevistando a diez usuarios de consulta externa. Se halló mediante las entrevistas, la importancia de la atención de salud para la recuperación del paciente. Se concluyó que es crucial evaluar constantemente la calidad de la atención para mejorar y cumplir con los objetivos institucionales, garantizando la satisfacción del usuario y ofreciendo un servicio eficaz y adecuado.

Por su parte Enriquez (2023), analizó la calidad de atención en américa latina y el caribe, el propósito fue identificar cómo se evalúa la calidad de la atención de salud en los establecimientos de salud. Se utilizó un enfoque descriptivo con diseño transversal, con búsqueda y revisión literaria de 38 documentos. Se analizó países como Ecuador, Colombia, Perú, Chile, España, México, se calificó como malo, regular y bueno. Las conclusiones, fueron que la calidad del servicio de salud en Latinoamérica y el Caribe (LAC) es en su mayoría fue "buena", con destacados desempeños en países como Colombia y Perú. Se utilizaron métodos como Servqhós, Servqual y Servperf para medir la calidad, considerando dimensiones como seguridad, fiabilidad, empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta. Se destacó la necesidad de estandarizar los indicadores de medición de calidad y alinearse con los parámetros de la OMS,

considerando la calidad sanitaria como una prioridad estratégica en el nuevo milenio.

En el ámbito nacional, Castillo (2022), el estudio evaluó la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería - Hospital Barranca. Investigación de tipo aplicativo y diseño no experimental, empleó la técnica de encuesta. La muestra fue de 98 usuarios donde los resultados indicaron que el 74.50% tuvo buena percepción, el 23.50% regular y el 2% mala. Las dimensiones evaluadas fueron interpersonales (76,53% buena, 20,40% regular, 3,06% mala), técnica (51,02% buena, 47,97% regular, 1% mala) y entorno (97% buena, 2% regular, 1% mala). Concluyendo que la mayoría percibió una calidad de atención positiva en términos generales.

Pumayally y Flores (2021), estudió la percepción de usuarios externos sobre la calidad de atención realizado en el servicio de emergencia del hospital Regional - Pucallpa. Se utilizó un diseño descriptivo, transversal y prospectivo, se aplicó un cuestionario a 81 usuarios. Los resultados indicaron que el 64.2% consideró la calidad como regular, el 25.9% buena y el 9.9% deficiente. En la dimensión técnico-científica, el 60.5% fue regular, el 29.6% buena y el 9.9% deficiente. En la dimensión humana, el 61.8% la calificó como regular, el 32.1% buena y el 6.1% deficiente. En la dimensión del entorno, el 60.5% la calificó como regular, el 23.4% bueno y el 16.1% deficiente. En conclusión, la mayoría percibió una calidad de atención regular, aunque con tendencia positiva hacia una buena calidad, especialmente en las dimensiones técnico-científica y humana.

Guillen (2021) evaluó la percepción de la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería en el Hospital de Ventanilla, Callao, Perú, en 2019. La metodología fue descriptiva y transversal, con una muestra de 150 pacientes hospitalizados y un cuestionario validado de 27 preguntas. Los resultados revelaron que el 41% de los pacientes consideró la calidad del cuidado como mala, el 36% como regular y el 23% como buena. En cuanto a la dimensión técnico-científica, el 49% la calificó como mala, mientras que la relación interpersonal fue percibida como buena por el 40% y el entorno como regular

por el 41%. Concluyendo que la mayoría tuvo una percepción negativa de la calidad del cuidado proporcionado. Se destacó una insatisfacción significativa en la dimensión técnico-científica, mientras que la relación interpersonal fue vista de manera más favorable. Estos hallazgos subrayan la importancia de mejorar aspectos específicos de la atención para lograr una mayor satisfacción de los pacientes en el futuro.

Zambrano y Vera (2020) consideraron que un hospital, como proveedor de servicios, debe esforzarse por superar las expectativas de sus clientes. En ocasiones, la atención de enfermería en actividades de diagnóstico o tratamiento son impropias, con actitudes poco apropiadas que generan un ambiente hospitalario incómodo y poco seguro. Se buscó determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el área de cirugía del Hospital Naval de Guayaquil. La investigación fue descriptiva y transversal entre julio y diciembre de 2019, se usó encuestas de satisfacción del Ministerio de Salud Pública. Donde el 95.8% de los encuestados fueron nuevos en el centro de salud ese año, y el 94.6% expresó alta satisfacción con los servicios, reflejando una percepción muy positiva sobre la calidad de atención recibida.

Arones (2020), evaluó la percepción de usuarios externos sobre la calidad de atención del personal de enfermería en la Clínica Ocupacional Cardioclinic, Lima. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental. La población estudiada fue de 100 usuarios, y se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Los resultados expusieron que la mayoría tenía entre 20 y 50 años (60% masculino, 40% femenino), con el 36% con carreras profesionales, 48% técnicas y 16% estudios secundarios completos. El 34% se sintió "muy insatisfecho" y el 22% "extremadamente insatisfecho" en la calidad de atención, mientras que el 29% se sintió "satisfecho" y el 11% "muy satisfecho". Hubo insatisfacción en capacidad de respuesta (66%), seguridad (64%) y empatía (68%), pero satisfacción en elementos tangibles (70%) y fiabilidad (55%). En conclusión, la percepción general fue mayormente negativa, destacando insatisfacción en aspectos clave como capacidad de respuesta, seguridad y

empatía, mientras que elementos tangibles y fiabilidad mostraron niveles aceptables de satisfacción.

Cueva y Pérez (2020), cuyo estudio analizó la percepción de calidad de atención en el Centro de Salud "La Tulpuna" – Cajamarca. Incluyó a 190 usuarios, utilizando el cuestionario SERVQUAL y otro sobre características sociodemográficas. Los hallazgos destacan que la mayoría son adultos jóvenes, principalmente mujeres con instrucción ayudante y Seguro Integral de Salud (SIS). Los servicios más utilizados fueron medicina, crecimiento y desarrollo (CRED), y obstetricia. La expectativa global fue alta (99.96%), la percepción de calidad fue del 80%, y la satisfacción alcanzó un nivel óptimo (82.88%). La mayoría percibió la calidad de atención como buena, cumpliendo en gran medida sus expectativas. Estos hallazgos resaltan la importancia de conservar altos estándares de calidad en la atención de salud para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios externos del centro de salud.

Rodríguez y Cruz (2019) llevaron a cabo un estudio descriptivo simple y de diseño no experimental, en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, con el fin de valorar la percepción de los usuarios externos en el cuidado proporcionado por las enfermeras en el servicio de emergencia. La muestra consistió en usuarios externos, se utilizó como instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron que la percepción del usuario externo fue medianamente desfavorable (47.5%) y medianamente favorable (23.3%). En conclusión, se observó que la percepción general del usuario fue medianamente desfavorable con una tendencia negativa del 65.9%.

En el ámbito local, García (2022) evaluó la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital II Jorge Reátegui Delgado en Piura. Se usó un enfoque descriptivo y correlacional y una muestra de 150 usuarios, se empleó encuestas y un cuestionario estructurado. Los hallazgos expusieron que menos de la mitad de los usuarios consideraron que la calidad de atención era buena, mientras que una proporción considerable la calificó como regular y una minoría como baja. En términos de satisfacción, más de la mitad expresó una satisfacción

moderada, seguida de una proporción importante con alta satisfacción y una minoría con baja satisfacción. La prueba de chi cuadrado demostró una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Arellano, Espinoza y Guerrero (2022), se concentraron en analizar cómo las madres percibían la calidad del cuidado ofrecido por las enfermeras en el servicio de pediatría del Hospital José Cayetano Heredia III - Piura. Se empleó un enfoque cuantitativo y descriptivo, con una muestra de 21 madres seleccionadas de manera intencional, representando una muestra no probabilística. Para recopilar datos, se manejó la técnica de encuesta y un cuestionario. De acuerdo a los resultados principales de esta investigación, se constató que el 90% de las madres poseía una visión optimista en relación a la excelencia del cuidado proporcionado por las enfermeras. Estos descubrimientos evidencian que la mayoría de las madres encuestadas tienen una perspectiva favorable acerca del cuidado brindado por las enfermeras, lo cual resalta la trascendencia de evaluar y mejorar constantemente la calidad de este cuidado.

Flores (2019) en su estudio, evaluó la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención brindada por enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado en Piura. Utilizando un enfoque cuantitativo descriptivo, entrevistó a pacientes y aplicó un cuestionario tipo escala Likert. Los resultados mostraron que el 45.8% consideraron la calidad de atención favorable, el 43.8% la vieron como medianamente favorable y el 10.4% como desfavorable. Mientras la dimensión interpersonal fue mayormente bien recibida, la del entorno tuvo críticas considerables. Contrario a la hipótesis, la percepción general fue favorable. Estos resultados enfatizan la necesidad de mejorar continuamente la calidad de atención para garantizar la satisfacción del paciente y la excelencia en situaciones de emergencia.

Con respecto a las teorías de la calidad en salud, se tiene la Teoría de Avedis Donabedian, la calidad en salud se refiere a la atención médica brindada por instituciones y centros de salud, enfocada en el bienestar del paciente. Esta calidad depende de los recursos y acciones del personal de salud. La percepción de calidad es evaluada por los pacientes y sus familiares según la satisfacción con el servicio recibido. Donabedian identifica tres elementos clave en la calidad asistencial.

Aspecto técnico, es esencial que las instituciones de salud cuenten con recursos técnicos para garantizar una atención médica de calidad, incluyendo diagnósticos, tratamientos y recuperación de pacientes (Lizana et al., 2018). El componente interpersonal en enfermería se centra en la comunicación, respeto y cuidado entre la enfermera y el paciente, fundamentales para establecer una relación de calidad y brindar atención efectiva (Zavaleta & Garcia, 2018).

El componente entorno en enfermería se refiere al ambiente físico que rodea al paciente en el hospital, buscando su comodidad para contribuir a una pronta recuperación y bienestar general (Lizana et al., 2018).

Es crucial mantener una comunicación constante y respetuosa entre enfermero y paciente, que incluya información clara y cortés, garantizando la satisfacción del cliente. El ambiente hospitalario también influye en la percepción del paciente sobre su comodidad durante su estancia.

La Teoría de Imogene King, conceptualiza la enfermería como el despliegue de acciones e interacciones para fortalecer la relación entre el enfermero y el paciente, resaltando la importancia de la comunicación mutua. La teoría explica que las interacciones entre enfermero y paciente conducen a acciones, reacciones y medidas para alcanzar objetivos, lo que denomina como transacción. Imogene identifica tres sistemas de interacción entre el enfermero, el paciente y el entorno (Alvarado et al., 2020):

Personal (percepción y desarrollo del individuo), interpersonal (relaciones y comunicación en grupos) y social (interacciones en la sociedad y roles dentro de grupos).

Con respecto a la calidad de atención, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) define la atención de salud como un proceso que incluye promoción, prevención, rehabilitación y evaluación periódica. Para lograr calidad en salud, se requiere un alto nivel profesional, uso eficaz de recursos, seguridad para el usuario, satisfacción del cliente y evaluación de impacto en la salud.

En la actualidad, la calidad de atención en salud es esencial para iniciar mejoras y acciones que beneficien a los usuarios de las instituciones, según Vera y Medina (2018). Por su parte, Suarez et al. (2019) señalan que la calidad se refiere a las expectativas del usuario y la intervención oportuna, destacando la importancia de superar esas expectativas para garantizar la satisfacción de las necesidades del cliente.

La calidad de los servicios sanitarios es responsabilidad de los trabajadores de la institución, con el enfermero desempeñando un papel crucial en el autocuidado individualizado. Es esencial que el profesional de enfermería ofrezca servicios de calidad, respaldados por conocimientos científicos y habilidades, para satisfacer las expectativas del paciente y garantizar una relación positiva enfermera-usuario (Cárdenas et al., 2017).

Por su parte, el MINSA, DIGEPRES y la Dirección de Calidad en Salud (2016) describen la atención médica como una situación favorable que requiere características específicas en la prestación y cumplimiento de normativas, leyes, requisitos y estándares adecuados.

En cuanto a la calidad de atención de enfermería, se basa en diversas acciones como la participación activa, la asistencia al usuario, la realización de procedimientos, la supervisión de historias clínicas y la recuperación. Estas tareas demandan conocimientos científicos y mejoras continuas para asegurar una atención óptima y la recuperación adecuada del usuario, según Palomino, Rivera y Tocto (2018).

Asimismo, los enfermeros desempeñan un papel crucial en la calidad de la atención, ya que son los primeros en interactuar directamente con el paciente o su familia durante su atención en el hospital o consulta (Lizana et al., 2018).

Asimismo, Gutiérrez et al. (2019) definen la calidad de atención enfermera como el inicio de la comunicación con el paciente a través de acciones e interacciones, facilitando su pronta recuperación. El personal de enfermería considera las necesidades individuales y se compromete con una atención de calidad, requiriendo competencias técnicas y humanísticas para un desempeño autónomo y humanístico.

Dimensiones de la calidad de atención:

Relación interpersonal, la interacción entre enfermeros y pacientes, basada en comunicación, empatía y respeto, es esencial para establecer relaciones cercanas que favorezcan la pronta recuperación de los pacientes hospitalizados (Zavaleta y Garcia, 2018).

Respeto, el personal de enfermería debe mostrar respeto hacia las perspectivas, creencias y elecciones de cada persona (Zavaleta y Garcia, 2018).

Comunicación, ocurre cuando el enfermero crea una conexión personal, como al comunicarnos, generando confianza para expresar emociones como alegría, empatía, tristeza o llanto (Morocco, 2018).

Información, es el mensaje entregado por el enfermero o paciente en un contexto específico, que guía las acciones necesarias para la recuperación del usuario (Zavaleta & García, 2018).

Educación, transmite conocimientos, valores y conductas. Las enfermeras, como educadoras, explican de manera clara y concisa cómo el paciente puede cuidarse y recuperarse rápidamente (Zavaleta & García, 2018).

Confianza: es la amabilidad con la que alguien se relaciona, lo cual puede indicar una cercanía o confianza que permite expresarse libremente (Zavaleta & García, 2018).

Empatía de una persona al ponerse en la situación de otro individuo y considerar sus sentimientos y circunstancias (Zavaleta & García, 2018).

Relación técnica: Es el conocimiento científico y tecnológico que posee el enfermero para brindar atención personalizada al usuario, atendiendo a las necesidades específicas de cada individuo (Zavaleta & Garcia, 2018).

Accesibilidad se refiere a la capacidad de los usuarios para obtener servicios de salud.

Eficiencia implica desempeñar una función correctamente utilizando los recursos disponibles.

Continuidad representa la provisión de servicios de manera continua y sin interrupciones innecesarias en evaluaciones, diagnósticos o procedimientos.

Relación entorno: Se refiere a las instalaciones y condiciones que permiten una atención de calidad, incluyendo un ambiente confortable, condiciones físicas adecuadas, privacidad y seguridad percibida por el paciente en el hospital (Zavaleta & Garcia, 2018).

En cuanto a la percepción del usuario, Según Ruiz et al. (2020), la percepción del usuario refleja cómo el paciente ve la atención de la enfermera durante la hospitalización, impactando su satisfacción. La enfermera influye en esta percepción mediante su comportamiento y comunicación. La interpretación incluye aspectos como conocimientos y personalidad. La primera impresión puede cambiar con más información; por lo que el trato de la enfermera es crucial para evaluar la calidad de la atención.

La valoración de los usuarios es esencial para la calidad, pues esperan recibir un servicio acorde a sus expectativas. La percepción de cada individuo refleja sus expectativas de atención por parte de las organizaciones. Esta percepción se forma en base a experiencias anteriores, necesidades sensatas, comunicación y comentarios externos, determinando la satisfacción o insatisfacción del cliente (Boada et al., 2019).

## **2. Justificación**

La investigación se justifica de manera teórica, ya que persigue explorar un tema altamente significativo en el ámbito de la salud, particularmente en el contexto de la prestación de servicios médicos por parte del personal de enfermería en clínicas ocupacionales. La calidad de atención en el área de la salud es un factor crucial que influye directamente en la satisfacción del usuario y en la eficacia de los servicios prestados. Mediante esta investigación, se pretende profundizar en la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida, identificando fortalezas y debilidades para así mejorar los servicios de salud en este ámbito. En el ámbito práctico, radica en su potencial contribución a la mejora de la calidad de atención en las clínicas ocupacionales de Piura. Al conocer la percepción de los usuarios sobre el trato recibido por el personal de enfermería, se podrán detectar áreas de mejora y posibles deficiencias en la atención, lo que permitirá implementar estrategias para elevar la satisfacción y confianza de los usuarios en el sistema de salud. Mejorar la calidad de atención puede tener un impacto positivo en la eficiencia del centro médico, reducir la tasa de deserción de pacientes y generar una mayor fidelización de los usuarios. Desde el punto de vista metodológico, la elección de un enfoque cuantitativo y un diseño de corte transversal permite obtener datos precisos y representativos sobre la percepción de los usuarios en un momento específico. El uso de encuestas y cuestionarios como instrumentos de medición facilita la recopilación de datos y permite un análisis estadístico riguroso mediante el software SPSS. La aplicación de la escala de percepción sobre el trato del personal de enfermería proporcionará una medición objetiva y estandarizada de la calidad de atención, lo que garantiza la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos. Finalmente, desde el ámbito científico, esta investigación promete contribuir significativamente al conocimiento en el campo de la salud, específicamente en lo que concierne a la gestión de la calidad de atención en clínicas ocupacionales. Los resultados derivados de este estudio poseen el potencial de ser utilizados como un marco de referencia fundamental para investigaciones posteriores que aborden la percepción del usuario en otros

entornos de atención médica. Además, se espera que los hallazgos de este estudio puedan servir como base para la implementación de políticas y acciones que mejoren la calidad de atención y, en última instancia, contribuyan a elevar el nivel de bienestar y satisfacción de los usuarios del sistema de salud en Piura. Con esto, se busca promover una atención más humana, efectiva y centrada en las necesidades de los pacientes.

### **3. Problema**

En el ámbito mundial de la salud, es esencial proporcionar una atención de alta calidad, lo cual es un valor fundamental dentro de la cultura organizacional y se refleja en la satisfacción expresada por los usuarios. El profesional de enfermería ocupa una posición primordial dentro del equipo de salud, con la capacidad de desplegar sus habilidades, conocimientos y cualidades en diversos servicios de salud.

De acuerdo con la Asociación Americana de Enfermeras de Salud Ocupacional (AAOHN), la enfermera debe estar preparada tanto para la parte curativa como para la preventiva, y su rol es crucial al poder administrar servicios de salud incluso con un mínimo apoyo médico. En el contexto de los servicios de salud ocupacional, una de las actividades principales es la realización de exámenes ocupacionales, que tienen como objetivo prevenir riesgos laborales y enfermedades relacionadas con el trabajo. Estos exámenes también sirven para determinar los riesgos a los que está expuesto el trabajador durante su jornada laboral.

La satisfacción del usuario es un indicador claro de la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería, y también evalúa la calidad de los servicios administrativos y gerenciales de la institución. En el centro especial médico de salud ocupacional Virgen de Fátima EIRL en Sullana-Piura, atienden a pacientes derivados de diferentes empresas, donde se lleva a cabo la identificación de peligros, evaluaciones y control de riesgos (IPERC). En este contexto, la enfermera desempeña un papel primordial al aplicar los principios

de enfermería para mantener la salud de los trabajadores, según el tipo de ocupación y los protocolos y estándares establecidos en la clínica.

El profesional de enfermería también tiene la responsabilidad de impartir conocimientos a los usuarios para que adopten hábitos saludables y eviten factores de riesgo, mejorando así su calidad de vida. Es importante que la enfermera se mantenga actualizada con los avances científicos para fundamentar sus actividades y cuidados, asegurando una atención de calidad.

Con el análisis de esta percepción, se espera contribuir a mejorar y optimizar los servicios de salud en dicha clínica ocupacional. Con base en lo expuesto, surge la siguiente interrogante para esta investigación: ¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería en una Clínica ocupacional, Piura 2023?

#### **4. Conceptuación y operacionalización de las variables**

**Variable:** Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería.

Definición conceptual:

La percepción del usuario se refiere a la valoración que el paciente hace de la atención recibida durante su estancia en el hospital, lo cual puede resultar en satisfacción o insatisfacción por parte del usuario/paciente (Boada et al., 2019).

Definición operacional:

Se llevará a cabo una evaluación para medir la percepción sobre la calidad de atención, abarcando distintos niveles de satisfacción que incluyen: extremadamente satisfecho, muy satisfecho, satisfecho, muy insatisfecho y extremadamente insatisfecho. Para ello, se utilizó un cuestionario compuesto por un total de 22 preguntas, diseñado especialmente para este estudio. La variable de interés fue analizada en 5 dimensiones diferentes, que son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## **5. Hipótesis**

No presentó hipótesis por ser una investigación de nivel descriptivo

## **6. Objetivos**

Objetivo General:

Determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en una Clínica ocupacional, Piura 2023

Objetivos Específicos

1. Reconocer los aspectos socio demográficos de los usuarios participantes.
2. Evaluar la percepción del usuario en relación con la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería en la faceta de elementos tangibles.
3. Evaluar la percepción del usuario en relación con la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en la dimensión confiabilidad.
4. Evaluar la percepción del usuario en relación con la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en lo que respecta a la capacidad de respuesta.
5. Evaluar la percepción del usuario en relación con la calidad de atención ofrecida por el profesional de enfermería en la dimensión seguridad.
6. Evaluar la percepción del usuario en relación con la calidad de atención ofrecida por el profesional de enfermería en la dimensión empatía.

## 7. Metodología

### 7.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio de investigación se llevó a cabo como un estudio de campo de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, transversal y no experimental. El enfoque cuantitativo implicó el uso de herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para obtener resultados. En cuanto al diseño no experimental, porque las variables no fueron manipuladas durante la recolección de datos. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por otro lado, el diseño transversal implica que se examinó una variable en un momento específico que atraviesa el tiempo (Aceituno et al., 2020).

El diseño lógico que se empleó, en la investigación será:

M ←————— O

M: muestra de estudio (pacientes de clínica ocupacional).

O: percepción de los pacientes

### 7.2. Población y muestra

La población estuvo definida por 100 pacientes que asistieron al centro especialidades médicas salud ocupacional Virgen de Fátima E.I.R.L durante el período de un mes.

Muestreo: No probabilístico, es decir se consideró la totalidad de la población.

Criterios de inclusión:

- Personas que asistieron a la clínica ocupacional.
- Personas mayores de edad.
- Personas que participen de la investigación.

Criterios de exclusión:

- Se excluyó a los adultos que no acepten participar en el presente estudio de investigación.

### **7.3.Técnica e instrumentos de investigación**

La recopilación de datos para el estudio se llevó a cabo utilizando la técnica de encuesta y un cuestionario como herramienta. Este cuestionario, fue elaborado y validado por la investigadora, se utilizó para evaluar la percepción de los usuarios acerca de la atención del personal de enfermería. Estuvo compuesto por 22 preguntas divididas en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

#### **Validez y confiabilidad**

El instrumento fue validado por tres expertos en el tema, considerando el instrumento como aplicable.

| Expertos                      | Puntaje |
|-------------------------------|---------|
| Lic. Nathalie Farfán Navarro  | 90%     |
| Lic. Rina Córdova Calle       | 88%     |
| Lic. Gabriela Carrera Herrera | 90%     |

En cuanto a la confiabilidad se aplicó la prueba estadística de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de: 0.805 considerado Bueno.

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,805                              | 38             |

#### **7.4. Procesamiento y análisis de la información**

Los datos obtenidos fueron almacenados en una base de datos utilizando Microsoft Excel como plataforma, y posteriormente sometidos a un análisis mediante el software estadístico IBM SPSS Versión 26.0. A través de la aplicación de técnicas de estadística descriptiva, como el cálculo de distribuciones de frecuencia relativas y absolutas, así como la generación de gráficos y el cruce de variables, se presentaron los hallazgos adquiridos durante el proceso de investigación. Se ha seguido rigurosamente los principios esenciales de la investigación científica durante el desarrollo de este estudio.

## RESULTADOS

Tabla 1

*Características sociodemográficas de los individuos que acuden al Centro Especial Médico de Salud Ocupacional Nuestra Señora de Fátima en Piura.*

| Factores Sociodemográficos |                  | f   | %     |
|----------------------------|------------------|-----|-------|
| Edad                       | De 18 a 30 años  | 40  | 40.0  |
|                            | De 31 a 40 años  | 29  | 29.0  |
|                            | De 41 a 50 años  | 15  | 15.0  |
|                            | De 51 a más años | 16  | 16.0  |
| Sexo                       | Masculino        | 85  | 85.0  |
|                            | Femenino         | 15  | 15.0  |
| Estado civil               | Soltero          | 15  | 15.0  |
|                            | Conviviente      | 81  | 81.0  |
|                            | Divorciado       | 3   | 3.0   |
|                            | Viudo            | 1   | 1.0   |
| Grado de instrucción       | Primaria         | 8   | 8.0   |
|                            | Secundaria       | 68  | 68.0  |
|                            | Superior         | 20  | 20.0  |
|                            | Sin instrucción  | 4   | 4.0   |
| Ocupación                  | Estable          | 29  | 29.0  |
|                            | Eventual         | 50  | 50.0  |
|                            | Jubilado         | 3   | 3.0   |
|                            | Sin ocupación    | 18  | 18.0  |
|                            | Total            | 100 | 100.0 |

En la Tabla 1, vemos que la mayoría de los encuestados se encuentran dentro del rango de edad de 18 a 30 años, representando el 40% de los encuestados. Le siguen de cerca aquellos que tienen entre 31 y 40 años, que suponen el 29% de la muestra. En la población de la muestra existe una importante diferencia de género con

respecto a los encuestados. La inmensa mayoría, el 85%, son hombres. En cambio, las mujeres constituyen una proporción mucho menor, representando sólo el 15% del grupo. Según los datos, el grupo de los que respondieron se enmarcan en la clasificación de "Convivientes", representando el 81% del total. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados vive actualmente en pareja. Los encuestados restantes se dividen entre las categorías de "soltero" (15%), "divorciado" (3%) y "viudo" (1%). Una gran mayoría de los que respondieron han obtenido educación secundaria (68%), mientras que un porcentaje considerablemente menor ha cursado educación superior (20%). Las personas con educación primaria constituyen una pequeña fracción de los encuestados (8%), y los encuestados sin educación formal constituyen una fracción aún más pequeña (4%). En términos de situación laboral, se estima que el 50,0% de los encuestados tiene empleos temporales, mientras que algo menos de un tercio tiene empleos considerados estables (29%). Una minoría de los encuestados está jubilada (3%) y otra fracción está actualmente desempleada (18%).

Tabla 2

*Percepción del usuario respecto a la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería en la faceta de características observables.*

|                         | f   | %     |
|-------------------------|-----|-------|
| Satisfecho              | 3   | 3.0   |
| Medianamente satisfecho | 80  | 80.0  |
| Insatisfecho            | 17  | 17.0  |
| Total                   | 100 | 100.0 |

En la Tabla 2, según los datos recabados, un importante 80% de los usuarios expresaron estar medianamente satisfecho con los elementos tangibles del cuidado brindado por el profesional de enfermería y un 17% expreso su descontento.

Tabla 3

*Percepción del usuario respecto a la calidad de atención brindada por el profesional enfermero en la dimensión confiabilidad.*

|                         | f   | %     |
|-------------------------|-----|-------|
| Satisfecho              | 18  | 18.0  |
| Medianamente satisfecho | 68  | 68.0  |
| Insatisfecho            | 14  | 14.0  |
| Total                   | 100 | 100.0 |

En la Tabla 3, en cuanto a la fiabilidad de la atención brindada por los profesionales de enfermería el 68% se mostró medianamente satisfecho, un 18% se encontró conforme y un 14% expresó su descontento con la fiabilidad de la atención que recibieron.

Tabla 4

*Percepción del usuario acerca de la calidad de atención otorgada por el profesional de enfermería en términos de capacidad de respuesta.*

|                         | f   | %     |
|-------------------------|-----|-------|
| Satisfecho              | 27  | 27.0  |
| Medianamente satisfecho | 63  | 63.0  |
| Insatisfecho            | 10  | 10.0  |
| Total                   | 100 | 100.0 |

En la Tabla 4, según los datos, el 63% de los usuarios expresaron estar medianamente conformes con la capacidad de respuesta del profesional de enfermería en ese aspecto particular del cuidado, un 27% conforme y el 10% no estar conforme.

Tabla 5

*Percepción del usuario en relación con la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería en lo que concierne a la dimensión de seguridad.*

|                         | f   | %     |
|-------------------------|-----|-------|
| Satisfecho              | 14  | 14.0  |
| Medianamente satisfecho | 76  | 76.0  |
| Insatisfecho            | 10  | 10.0  |
| Total                   | 100 | 100.0 |

En la Tabla 5, del total de usuarios, el 76% expresó sentirse medianamente conformes con la seguridad de la atención brindada por los profesionales de enfermería en este aspecto particular, un 14% conforme y el 10% inconforme

Tabla 6

*Percepción del encuestado acerca de la atención brindada por el profesional enfermero en la faceta de empatía.*

|                         | f   | %     |
|-------------------------|-----|-------|
| Satisfecho              | 24  | 24.0  |
| Medianamente satisfecho | 73  | 73.0  |
| Insatisfecho            | 3   | 3.0   |
| Total                   | 100 | 100.0 |

En la Tabla 6, Según los datos recabados, un número importante de usuarios, aproximadamente el 73%, expresó estar medianamente conforme con el nivel de empatía mostrado por los profesionales de enfermería, el 24% conforme y el 3% inconforme.

Tabla 7

*Percepción del usuario en relación con la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería en el Centro Especial Médico de Salud Ocupacional Nuestra Señora de Fátima en Piura para el año 2023.*

|                         | f   | %     |
|-------------------------|-----|-------|
| Satisfecho              | 30  | 30.0  |
| Medianamente satisfecho | 64  | 64.0  |
| Insatisfecho            | 6   | 6.0   |
| Total                   | 100 | 100.0 |

En la Tabla 7, un porcentaje importante de usuarios (64%) expresaron su satisfacción mediana con la calidad de la atención que recibieron por parte del personal de enfermería del Centro Médico Especial de Salud Ocupacional Nuestra Señora de Fátima de Piura. Una porción notable (30%) informó sentirse satisfecho con el nivel de atención brindada. De la población total de encuestados, un grupo minoritario de aproximadamente el 6% expresó su insatisfacción con la calidad de la atención brindada.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

De la tabla 1, se puede observar que el 40% estuvieron en edad de 18 a 30 años, el 85% fueron del sexo masculino, el 81% fueron convivientes, el 68% tuvieron grado de instrucción secundaria, y el 50% tuvieron ocupación eventual, esta información podría sugerir que este grupo demográfico específico tiende a buscar atención médica de emergencia con mayor frecuencia en comparación con otros grupos. Además, podría ser útil considerar cómo estos factores demográficos podrían influir en la percepción de la calidad de atención brindada por las enfermeras, ya que las características individuales y socioeconómicas pueden tener un impacto en las expectativas y la experiencia del paciente en el hospital.

De la tabla 2, el hecho de que la mayoría expresara estar "medianamente satisfecho" sugiere que hay una satisfacción moderada, aunque no necesariamente total. La pequeña fracción de usuarios que manifestaron una sensación de satisfacción completa podría indicar que algunos individuos experimentaron un alto nivel de satisfacción con los elementos tangibles del cuidado. Por otro lado, la fracción notable de usuarios que expresaron "insatisfacción" establece que hay un número significativo de personas que no están contentas con los aspectos palpables de la asistencia de enfermería. Esto podría implicar deficiencias en la calidad, accesibilidad o disponibilidad de ciertos recursos o servicios tangibles proporcionados por los profesionales de enfermería. En este sentido, Enriquez (2023) evaluó la calidad de la atención en América Latina y el Caribe en donde obtuvieron una calificación buena en la calidad del servicio de salud, con destacados desempeños en Colombia y Perú. Se subrayó la necesidad de estandarizar indicadores y alinearse con la OMS. Igualmente, el estudio de Arones (2020), analizó la percepción de usuarios externos sobre la atención en la Clínica Ocupacional Cardioclinic, revelando en el cuestionario SERVQUAL, una alta insatisfacción generalizada (34% "Muy Insatisfecho", 22% "Extremadamente Insatisfecho"). Se observó mayor descontento en Capacidad de Respuesta (66%), Seguridad (64%) y Empatía (68%). Sin embargo, en los elementos tangibles mostraron niveles aceptables de satisfacción con 70%. En resumen, la percepción

fue mayormente negativa, destacando insatisfacción en aspectos clave como capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mientras que elementos tangibles y fiabilidad mostraron niveles aceptables de satisfacción.

De la tabla 3, la mayoría de usuarios expresaron estar "moderadamente satisfechos" con la fiabilidad de la atención, esto, indica que la mayoría de los usuarios tienen una percepción generalmente positiva, aunque no completamente satisfecha, en términos de la fiabilidad del servicio. Una proporción notable manifestó su satisfacción con el aspecto de confiabilidad del servicio lo que significa que hay una parte significativa de usuarios que están muy satisfechos con la fiabilidad de la atención brindada por los profesionales de enfermería. Por otro lado, una minoría expresó su descontento. Esto podría sugerir deficiencias en la consistencia, precisión o efectividad de la atención proporcionada por los profesionales de enfermería en términos de confiabilidad. Estos resultados se asemejan a los de Arones (2020) examinó la opinión de usuarios externos sobre la atención en la Clínica Ocupacional Cardioclinic. Encontró que, en cuanto a la fiabilidad, se observaron niveles aceptables de satisfacción en 70%. En síntesis, la percepción fue predominantemente negativa, resaltando la insatisfacción en áreas clave como capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mientras que los elementos tangibles y la fiabilidad mostraron niveles aceptables de satisfacción. En este sentido, La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) establece que la atención médica implica una serie de actividades que incluyen promoción, prevención, rehabilitación y evaluación regular. Para garantizar un estándar de calidad en la atención sanitaria, es necesario contar con profesionales altamente cualificados, utilizar eficientemente los recursos disponibles, proporcionar un entorno seguro para los usuarios, asegurar la satisfacción del cliente y evaluar el impacto en la salud de manera periódica.

De la tabla 4, del total de usuarios, la mayoría de usuarios expresaron estar medianamente conformes con la capacidad de respuesta del profesional de enfermería en ese aspecto particular del cuidado. Esto explica que la mayoría de los usuarios tienen una percepción moderadamente positiva en cuanto a la capacidad

de respuesta. Una notable cantidad, expresó su satisfacción. Esto indica que hay una parte significativa de usuarios que están bastante satisfechos. Según la encuesta, una minoría expresó su descontento con el nivel de atención que recibieron en términos de capacidad de respuesta. Aunque es una minoría, aún existe un segmento significativo de usuarios que no están contentos con la capacidad de respuesta percibida quizás por demoras, falta de afecto en el llamado u otras circunstancias que hacen tener malestar a los usuarios. Estos hallazgos se asemejan a los de Badillo et al. (2019) que investigaron la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en Bucaramanga - Colombia. El 63.6% de las respuestas fueron positivas respecto a la atención. El 73% sugirió mejoras. La experiencia promedio fue de 66.6 sobre 100 y la satisfacción promedio de 59.2 sobre 100. Aunque la mayoría tuvo una experiencia y satisfacción positivas, hay espacio para mejoras en varios aspectos. Igualmente, Arones (2020), examinó la opinión sobre la atención en la Clínica Ocupacional Cardioclinic. Hallando que, en cuanto a la respuesta del personal se observaron niveles de insatisfacción con un 66%, al igual en otros aspectos como la empatía y seguridad.

De la tabla 5, se observa que una gran mayoría de los usuarios expresaron sentirse medianamente conformes con la seguridad de la atención brindada por los profesionales de enfermería en este aspecto particular. Sin embargo, el nivel de satisfacción con respecto a la seguridad resultó ser relativamente bajo. Una de las posibles razones detrás de este bajo nivel de satisfacción podría ser, falta de comunicación efectiva sobre medidas de seguridad, falta de cumplimiento de protocolos de seguridad, ambiente físico poco seguro, experiencias previas negativas y falta de recursos. Podemos decir que este aspecto es siempre bien analizado por los usuarios ya que conlleva a la confianza y credibilidad de las acciones, Vera y Medina (2018) establecen que la calidad implica superar las expectativas del usuario. Por su parte Suarez et al. (2019) destacan la importancia de la intervención oportuna para garantizar la satisfacción del cliente. Enriquez (2023), al analizar la calidad de atención en diferentes países halló que en la

mayoría de centros de salud el nivel fue buena, en situaciones de calidad, fiabilidad y elementos tangibles, por lo que se considera una prioridad en estas épocas.

De la tabla 6, una gran mayoría de usuarios, expresó estar medianamente conformes con el nivel de empatía mostrado por los profesionales de enfermería. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios tienen una percepción moderadamente positiva en cuanto a la empatía mostrada por los profesionales de enfermería. Una cantidad de usuarios expresó satisfacción con la empatía mostrada por los profesionales de enfermería. Esto indica que hay una parte significativa de usuarios que están bastante satisfechos con el nivel de empatía recibido. Solo una pequeña minoría afirmó estar "insatisfecho" con la empatía mostrada por los profesionales de enfermería. Esto sugiere que hay un número muy pequeño de usuarios que no están contentos con el nivel de empatía mostrado. En este sentido, Enriquez (2023), halló al analizar la calidad de atención en establecimientos de salud, que la empatía es un factor de evaluación en la calidad institucional, si bien es cierto destaca una calidad buena en países como Colombia y Perú, es necesario resaltar la importancia de este aspecto en el personal, ya que la empatía de una persona se manifiesta cuando se coloca en la perspectiva de otro individuo y reflexiona sobre sus emociones y situación según lo establece (Zavaleta & García, 2018).

De la tabla 7, se observa que un porcentaje importante de usuarios expresaron su satisfacción mediana con la calidad de la atención que recibieron, también, una porción notable informó sentirse satisfecho con el nivel de atención brindada. Sin embargo, un pequeño grupo de la población total de encuestados expresó su insatisfacción con la calidad de la atención brindada. Algunas posibles razones detrás de este nivel de satisfacción y las razones de insatisfacción podrían ser: competencia del personal de enfermería, tiempo de espera, comunicación y relación médico-paciente, instalaciones y recursos. Estos resultados se asemejan a los de Burgueño, Rodríguez, Cedillo y Ordoñez (2021) subrayan la importancia de la excelencia en el cuidado enfermero en una muestra de 216 pacientes con cáncer en Ecuador. Descubriendo que el 65.3% manifestó una percepción favorable sobre la calidad de atención, encontrando asociaciones significativas con la edad y el nivel

educativo. Por su parte, en su investigación, Ruiz-Cerino y colaboradores (2020) al evaluar cómo los pacientes de una institución pública en México perciben la calidad del cuidado de enfermería, hallaron que el 67.8% expresó satisfacción y un 18.9% indicó estar muy satisfecho con la atención recibida. Concluyendo que la mayoría percibieron una alta calidad en el cuidado enfermero. También, Castillo (2022), al evaluar la calidad de los usuarios sobre la atención en enfermería – Barranca, halló que el 75% tuvieron buena percepción, en relaciones interpersonales un 76.53%, en la parte técnica 51.02% y en el entorno un 97%. En conclusión, la mayoría tuvo una percepción positiva. Zambrano y Vera (2020), determinó la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el área de cirugía del Hospital Naval de Guayaquil, estableciendo que el 94.6% manifestaron alta satisfacción con los servicios, por el cual establecieron muy positivo las acciones del personal. Por su parte Cueva y Pérez (2020), al estudiar expectativa y percepción de la calidad de atención en 190 usuarios jóvenes externos en el Centro de Salud "La Tulpuna", halló que la calidad fue en un 80% y la satisfacción optima en el 82.88%. Por el contrario, Pumayally y Flores (2021), al evaluar la calidad del servicio de emergencia en el Hospital Regional, descubrió que la calidad fue en 64.2 % fue de nivel regular y un 25.9% como bueno, en aspectos técnico-científico fue 60.5% regular y 29.6% bueno; en la parte humana fue de regular con 61.8% y 32.1%. concluyendo que la calidad fue de nivel regular. Guillen (2021), al evaluar la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en el Hospital de Ventanilla, Callao, halló que, de 150 pacientes, el 41% lo consideró como malo, el 36% regular y solo un 23% bueno; en la parte técnica científica fue de nivel malo en 49%. La relación interpersonal buena con 40%. La conclusión del estudio señaló que la mayoría de los pacientes expresaron una visión desfavorable respecto a la calidad del cuidado brindado por los enfermeros.

## CONCLUSIONES

Sobre determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería, se concluye que es de nivel medianamente satisfechos en el 64%.

Sobre reconocer los aspectos socio-demográficos de los usuarios, se concluye que, el 40% de personas están entre 18 y 30 años, el 85% son varones; el 81% son convivientes, el 68% tienen educación secundaria; el 50% son trabajadores eventuales y un 29% tienen empleos estables.

Sobre evaluar la percepción del usuario en relación con la calidad de atención proporcionada, por el profesional de enfermería en la faceta de elementos tangibles se concluye, que la calidad es nivel medianamente satisfecho en el 80%.

Sobre evaluar la percepción del usuario en relación con la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en la dimensión confiabilidad, se concluye que la fiabilidad percibida es de nivel medianamente satisfecho en un 68%, seguida de un nivel satisfecho con 18%.

Sobre evaluar la percepción del usuario en relación a la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en lo que respecta a la capacidad de respuesta, se concluye, que es nivel medianamente satisfecho con 63%, seguida de nivel satisfecho con 27%.

Sobre evaluar la percepción del usuario en relación con la calidad de atención ofrecida por el profesional de enfermería en la dimensión seguridad, se concluye que el nivel es medianamente satisfecho con 76%.

Sobre evaluar la percepción del usuario en relación con la calidad de atención ofrecida por el profesional de enfermería en la dimensión empatía, se concluye que fue de nivel medianamente satisfecho con un 73%, seguida de nivel satisfecho en un 24%.

## **RECOMENDACIONES**

Personalizar la atención de enfermería, considerando factores sociodemográficos es recomendado para satisfacer las necesidades específicas de diversos grupos de usuarios en la percepción de la calidad.

Se recomienda que el personal de enfermería participe en programas de formación en empatía para fortalecer las relaciones con los pacientes, mejorando así la satisfacción del usuario y la conexión entre profesionales y pacientes.

Se recomienda realizar inversiones para mejorar instalaciones y equipos, creando un ambiente más hospitalario y acogedor.

El personal de enfermería debe comunicar información de manera clara y consistente, estableciendo protocolos para garantizar la comprensión completa de procedimientos y tratamientos por parte de los usuarios.

Es esencial enfocarse en la agilidad, reduciendo los tiempos de espera y garantizando atención inmediata en situaciones de peligro o urgencia.

Es crucial lanzar una iniciativa de promoción dirigida al personal de enfermería y usuarios, abarcando medidas para garantizar la seguridad de la información médica y del entorno asistencial.

Es crucial fomentar la participación activa de los usuarios en su atención sanitaria, brindándoles información sobre prevención y tratamiento, y alentándolos a expresar sus dudas o preguntas.

Se sugiere revisar las políticas y protocolos de enfermería en el centro médico para asegurar que estén actualizados y alineados con las mejores prácticas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, A., Hernández, R., Bustamante, C., Rodríguez, R. (2020). Caso clínico de enfermería: Implementación del modelo del logro de las metas a sujeto con diagnóstico de Sarcoma de Ewing. *Medunab*, 23(3): 471-482. Recuperado de: DOI: 10.29375/01237047.3739

Arones, R. (2020). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del personal de enfermería de la clínica ocupacional Cardioclinic, Lima – 2019*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/3750>

Arellano, C., Espinoza, R. y Guerrero, B. (2022). *Percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de la enfermera en el servicio de pediatría del hospital José Cayetano Heredia III-Piura 2018*. (Tesis Pregrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/6979>

Badillo, S., Carvajar, P., Rueda, K., y Sierra, S. (2019). *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en Bucaramanga - estudio piloto*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12494/11310>

Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de investigación en salud Universidad de Boyacá*, 6 (1). Recuperado de: <https://doi.org/10.24267/23897325.408>

Burgueño, F., Dolores, A., Cedillo, C., y Ordoñez, C. (2021). *Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano*. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40 (7), 704 – 710. Recuperado de: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5752240>

Cardenas, R., Cobeñas, C., & García, J. (2017). *Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del Servicio de Emergencias del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/1405>

- Castillo, C. (2022). *Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el hospital Barranca Cajatambo y SBS – 2022*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6479>
- Cueva, D. y Pérez, M. (2020). Expectativas y percepción de la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud “La Tulpuna” 2019. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1205>
- Enriquez, F. (2023). Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. *Revista de Climatología*, 23 (1), 167-186. Recuperado de: DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.167-186
- Fajardo, G., Benalcázar-Gómez, C., Almache, V., y Román, L. (2023). Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 3955-3966. Recuperado de: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7243](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7243)
- Flores (2019). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia. Hospital EsSalud Jorge Reategui Delgado. Piura. Diciembre 2016 - Abril 2017*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/12371>
- García, M. (2022). *Calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el usuario del servicio de cirugía. Hospital II Jorge Reategui Delgado \_Essalud\_ Piura, 2022*. (Tesis de posgrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/29003>
- Guillen, Y. (2021). *Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Hospital de Ventanilla, Callao, Perú, 2019*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/5390>

- Gutiérrez, Z., Lorenzo, M., & Berríos, A. (2019). Calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado. *Revista cuatrimestral "Conecta Libertad"*, 3(1), 3. Recuperado de <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
- Lizana, D., Piscocoya, F., y Quichiz, S. (2018). *Calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima – Perú* 2018. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3908>
- Ministerio de Salud. Dirección General de Prestaciones de Salud. Dirección de Calidad en Salud (MINSA. DIGEPRES. DICAS, 2016). Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en Salud / Ministerio de Salud. Despacho Viceministerial de Prestaciones y Aseguramiento en Salud. Recuperado de: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
- Morocco, E. (2018). Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón-Puno, 2017. (Tesis pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/7883>
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). Servicios sanitarios de calidad. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Palomino, A., Rivera, E., & Tocto, P. (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia Lima*, 2018. (Tesis pregrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/6361>
- Pumayally, E. y Flores, S. (2021). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa*, 2020. (Tesis pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5176>

- Revelo, J. (2021). *Percepción de calidad de atención del usuario del centro de salud B atuntaqui brindada en domicilio por el profesional de enfermería, enero - marzo 2021*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11735>
- Rodríguez, L. y Cruz, Y. (2019). *Percepción del usuario externo sobre el cuidado de la enfermera en el área de emergencia del instituto regional de enfermedades neoplásicas IREN Norte Trujillo 2017*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/4789>
- Ruiz-Cerino, J., Tamariz-López, M., Méndez-González, L., Torres-Hernández, L., y Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS Revista De Enfermería*, 5(14), 1-9. Recuperado de: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Suarez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de investigaciones Biomédicas*, 38 (2). Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
- Vera, M., & Medina, A. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile *Méd. Risaralda*, 24 (2). Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672018000200102](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200102)
- Zambrano, E., & Vera, T. (2020). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. *Revista Publicando*, 7(25), 64-72. Recuperado de: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>
- Zavaleta, E., y Garcia, L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos*

*de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Recuperado de:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/27230>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018), *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw – Hill Education. Recuperado de:  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

Aceituno, C., Silva, R. y Cruz, R. (20 de febrero 2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. CONCYTEC. Recuperado de:  
<https://alinin.org/wp-content/uploads/2020/07/Mitos-y-realidades-de-la-investigaci%C3%B3n-cientifica.pdf>

## Anexo 1

| VARIABLE                                                                           | DEFINICION CONCEPTUAL                                                                                                                                                                            | DEFINICION OPERACIONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | DIMENSIONES                                                                                                | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ITEM                                                                                                         | ESCALA DE MEDICION |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. | Es un proceso cognitivo que interpreta directamente la realidad utilizando los sentidos y factores internos, lo que da lugar a respuestas mentales o imágenes que representan objetos sensibles. | Se llevará a cabo una evaluación para medir la percepción sobre la calidad de atención, abarcando distintos niveles de satisfacción que incluyen: extremadamente satisfecho, muy satisfecho, satisfecho, muy insatisfecho y extremadamente insatisfecho. Para ello, se utilizó un cuestionario compuesto por un total de 22 preguntas, diseñado especialmente para este estudio. La variable de interés fue analizada en 5 dimensiones diferentes, que son Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. | <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> | <p>- El uniforme de la enfermera.</p> <p>- Identificación de la enfermera.</p> <p>- Ventilación en el espacio de trabajo.</p> <p>- Orden en el espacio de trabajo</p> <p>- Respeto por parte de la enfermera.</p> <p>- Tiempo de espera para ser evaluado.</p> <p>- Presentación de la enfermera.</p> <p>- Confianza que transmite la enfermera.</p> <p>- La enfermera resuelve sus dudas.</p> <p>- Orientación por parte de la enfermera.</p> <p>- Facilidad de entender a la enfermera.</p> <p>- Medidas de asepsia por parte de la enfermera.</p> <p>- Respeto a la privacidad del usuario.</p> <p>- Respeto de las creencias culturales del usuario.</p> <p>- Cortesía por parte de la enfermera.</p> <p>- Trato del profesional de enfermería.</p> <p>- Escucha activa por parte de la enfermera.</p> <p>- La enfermera muestra confianza al usuario.</p> <p>- La enfermera muestra empatía.</p> | <p>1, 2, 3, 4</p> <p>5, 6, 7, 8, 9</p> <p>10, 11, 12, 13</p> <p>14, 15, 16, 17, 18</p> <p>19, 20, 21, 22</p> | Ordinal            |

## Anexo 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA                                                                                                                                               | VARIABLES                                                                            | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | HIPOTESIS                                                           | METODOLOGIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería en una Clínica ocupacional, Piura 2023? | - Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. | <p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en una Clínica ocupacional, Piura 2023</li> </ul> <p>Objetivo Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer los aspectos socio demográficos de los usuarios participantes.</li> <li>- Evaluar la valoración del usuario en relación con la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería en la faceta de elementos tangibles.</li> <li>- Evaluar la valoración del usuario en relación con la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en la dimensión confiabilidad.</li> <li>- Evaluar la valoración del usuario en relación con la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en lo que respecta a la capacidad de respuesta.</li> <li>- Evaluar la valoración del usuario en relación con la calidad de atención ofrecida por el profesional de</li> </ul> | <p>No presenta hipótesis por ser una investigación descriptiva.</p> | <p>Tipo y diseño</p> <p>De enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, transversal y no experimental.</p> <p>Población y muestra</p> <p>definida por 100 pacientes que asistieron al centro especialidades médicas salud ocupacional Virgen de Fátima E.I.R.L durante el periodo de un mes</p> <p>Y la muestra está conformada la totalidad de la población.</p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>enfermería en la dimensión seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar la valoración del usuario en relación con la calidad de atención ofrecida por el profesional de enfermería en la dimensión empatía.</li> </ul> |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

### **Anexo 3**

## **“PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO ESPECIAL MÉDICO DE SALUD OCUPACIONAL NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA, PIURA 2023”**

### **Datos:**

Buenos días soy Sánchez Nieves Jhovani Jakeline; bachiller de la especialidad de Enfermería de la Universidad San Pedro filial Piura.

### **Información general:**

El levantamiento de la información se llevará a cabo en el Centro Especial Médico De Salud Ocupacional Nuestra Señora De Fátima.

### **Finalidad**

Estoy realizando la investigación titulada “Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del Centro Especial Médico De Salud Ocupacional Nuestra Señora De Fátima, Piura 2023”. Por lo que solicito su colaboración a través de respuestas sinceras y veraces, expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradecemos anticipadamente su participación.

### **INSTRUCCIONES:**

El cuestionario actual se divide en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para cada dimensión, debe responder a todos los enunciados marcando con una "x" la opción que describa el trato del personal de enfermería al interactuar con usted. Por favor, seleccione una sola alternativa como respuesta.

## 1. DATOS GENERALES

- **Edad:**.....
- **Sexo:**
  - M (     )     F (     )
- **Estado Civil:**
  - Soltero (     ) Casado (     ) Conviviente (     ) Divorciado (     )  
Viudo (     )
- **Grado de instrucción:**
  - Sin instrucción (     ) Primaria (     ) Secundaria (     ) Superior (     )
- **Ocupación:**
  - Trabajador estable (     ) Eventual (     ) Sin ocupación (     )  
Jubilado (     )

## 2. CONTENIDO

Por favor, seleccione una sola alternativa como respuesta.

|   | ITEMS                                                                     | EXTREMADAMENTE SATISFECHO | MUY SATISFECHO | SATISFECHO | MUY INSATISFECHO | EXTREMADAMENTE INSATISFECHO |
|---|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|------------|------------------|-----------------------------|
|   | 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 de trabajo? |                           |                |            |                  |                             |
| 4 | ¿La enfermera mantiene ordenado su espacio de trabajo?                    |                           |                |            |                  |                             |
|   | <b>FIABILIDAD</b>                                                         |                           |                |            |                  |                             |
| 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 respeto 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?          |  |  |  |  |  |
|    | <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>                                                   |  |  |  |  |  |
| 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               |  |  |  |  |  |
|    | <b>SEGURIDAD</b>                                                                |  |  |  |  |  |
| 14 | Antes de ser atendido la enfermera cumplió con el previo lavado de manos.       |  |  |  |  |  |
| 15 | La enfermera mantuvo su privacidad.                                             |  |  |  |  |  |
| 16 | La enfermera respeto sus creencias culturales.                                  |  |  |  |  |  |
| 17 | La enfermera cuenta con los conocimientos para responder sus consultas.         |  |  |  |  |  |
| 18 | La enfermera fue cortés con su atención.                                        |  |  |  |  |  |
|    | <b>EMPATÍA</b>                                                                  |  |  |  |  |  |
| 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 COLABORACIÓN.

#### Anexo 4: Documento administrativo

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Piura, 14 agosto del 2023

Solicito: Permiso y autorización para el desarrollo  
de trabajo de investigación.

Sra.

**YANINE CAROLINA CHONG LAZO**

Clinica ocupacional

Piura-Sullana

Yo, **Jhovani Jakeline Sánchez Nieves**, identificado  
con número de **DNI: 48878269** y código universitario:  
2117200209, ante usted respetuosamente me  
presento y expongo:

Qué habiendo culminado el programa de estudios de Enfermería, en la  
Universidad San Pedro – Filial Piura y próximo a desarrollar mi tesis, solicito a su  
persona me brinde las facilidades para ejecutar la investigación titulada:  
**"Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de  
enfermería en una Clínica ocupacional, Piura 2023"**, el cual será desarrollado  
por mi persona; en tal sentido solicito permiso para aplicar los instrumentos de  
investigación, con la finalidad de obtener la licenciatura, asimismo la información  
recabada será de estricto uso académico.

Atentamente.

  
Jhovani Jakeline Sánchez Nieves  
DNI: 48878269

  
YANINE CAROLINA CHONG LAZO  
GERENTE  
*Acepto*

## Anexo 5: Validez de instrumentos por juicio de expertos

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
VALIDEZ DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

### I.- Información General:

**Nombre del Validador: LIC. NATHALIE CHRISTIE FARFAN NAVARRO**

**Fecha: 19/10/2023**

**Autor del Instrumento: SANCHEZ NIEVES JHOVANI JACKELINE**

**Su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:**

**“Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en una Clínica ocupacional, Piura 2023”**

**El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado:**

### II.- Aspectos a Evaluar: (Calificación Cuantitativa)

| Indicadores de evaluación del Instrumento                | Criterios cuantitativos                                                | Deficiente  | Regular | Bueno   | Muy Bueno | Excelente |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|---------|-----------|-----------|
|                                                          |                                                                        | (1-9)       | (10-13) | (14-16) | (17-18)   | (19-20)   |
| <b>Claridad</b>                                          | ¿Esta formulado con lenguaje apropiado?                                |             |         |         | 18        |           |
| <b>Objetividad</b>                                       | ¿Esta expresado con Conductas observadas?                              |             |         |         | 18        |           |
| <b>Actualidad</b>                                        | ¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?                           |             |         |         | 18        |           |
| <b>Organización</b>                                      | ¿Existe una organización lógica del instrumento?                       |             |         |         | 18        |           |
| <b>Suficiencia</b>                                       | ¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?                            |             |         |         | 18        |           |
| <b>Intencionalidad</b>                                   | ¿Adecuado para cumplir con los objetivos?                              |             |         |         | 18        |           |
| <b>Consistencia</b>                                      | ¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio?          |             |         |         |           | 19        |
| <b>Coherencia</b>                                        | ¿Entre las hipótesis. Dimensiones e indicadores?                       |             |         |         | 17        |           |
| <b>Propósito</b>                                         | ¿Las estrategias responden al propósito de estudio?                    |             |         |         | 18        |           |
| <b>Conveniencia</b>                                      | ¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías? |             |         |         | 18        |           |
| <b>Sumatoria Parcial</b>                                 |                                                                        |             |         |         | 161       | 19        |
| <b>Sumatoria Total</b>                                   |                                                                        | 180         |         |         |           |           |
| <b>Valoración Cuantitativa (Sumatoria total x 0.005)</b> |                                                                        | <b>0.90</b> |         |         |           |           |

**Aporte y/o Sugerencia para mejorar el instrumento:**

---



---



---



---



---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

| Intervalos  | Resultados        |
|-------------|-------------------|
| 0,00 – 0,49 | Validez Nula      |
| 0,50 – 0,59 | Validez muy baja  |
| 0,60 – 0,69 | Validez baja      |
| 0,70 – 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80 – 0,89 | Validez buena     |
| 0,90 – 1,00 | Validez muy buena |

**Coeficiente de Validez**

180 = 0.90

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

NOMBRE LIC.: *Nathalie Christie Farfan Navarro*

C.E.P: *51040*

FIRMA Y SELLO:

  
 LIC. NATHALIE CHRISTIE FARFAN NAVARRO  
 CEP: 51040  
 EsSalud Hospital V. TALARA

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
VALIDEZ DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

**Nombre del Validador: LIC. RINA ZENEDITH CORDOVA CALLE**

**Fecha: 19/10/2023**

**Autor del Instrumento: SANCHEZ NIEVES JHOVANI JACKELINE**

**Su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:**

**“Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en una Clínica ocupacional, Piura 2023”**

**El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado:**

**II.- Aspectos a Evaluar: (Calificación Cuantitativa)**

| Indicadores de evaluación del Instrumento                | Criterios cuantitativos                                                | Deficiente | Regular | Bueno   | Muy Bueno | Excelente |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------|---------|---------|-----------|-----------|
|                                                          |                                                                        | (1-9)      | (10-13) | (14-16) | (17-18)   | (19-20)   |
| <b>Claridad</b>                                          | ¿Esta formulado con lenguaje apropiado?                                |            |         |         | 17        |           |
| <b>Objetividad</b>                                       | ¿Esta expresado con Conductas observadas?                              |            |         |         | 17        |           |
| <b>Actualidad</b>                                        | ¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?                           |            |         |         | 17        |           |
| <b>Organización</b>                                      | ¿Existe una organización lógica del instrumento?                       |            |         |         |           | 19        |
| <b>Suficiencia</b>                                       | ¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?                            |            |         |         | 17        |           |
| <b>Intencionalidad</b>                                   | ¿Adecuado para cumplir con los objetivos?                              |            |         |         | 18        |           |
| <b>Consistencia</b>                                      | ¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio?          |            |         |         | 18        |           |
| <b>Coherencia</b>                                        | ¿Entre las hipótesis. Dimensiones e indicadores?                       |            |         |         | 18        |           |
| <b>Proposito</b>                                         | ¿Las estrategias responden al propósito de estudio?                    |            |         |         | 18        |           |
| <b>Conveniencia</b>                                      | ¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías? |            |         |         | 18        |           |
| <b>Sumatoria Parcial</b>                                 |                                                                        |            |         |         | 158       | 19        |
| <b>Sumatoria Total</b>                                   |                                                                        | 177        |         |         |           |           |
| <b>Valoración Cuantitativa (Sumatoria total x 0.005)</b> |                                                                        | 0.88       |         |         |           |           |

**Aporte y/o Sugerencia para mejorar el instrumento:**

---

---

---

---

---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

| Intervalos  | Resultados        |
|-------------|-------------------|
| 0,00 – 0,49 | Validez Nula      |
| 0,50 – 0,59 | Validez muy baja  |
| 0,60 – 0,69 | Validez baja      |
| 0,70 – 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80 – 0,89 | Validez buena     |
| 0,90 – 1,00 | Validez muy buena |

**Coeficiente de Validez**

177  0.88

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

NOMBRE LIC.: *Rina Lenedith Cordova Calle*

CEP: *63463*

FIRMA Y SELLO:

 MINISTERIO DE SALUD  
*Rina Lenedith Cordova Calle*  
CEP N° 63463

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

Nombre del validador:

Fecha:

Autor del instrumento: **SANCHEZ NIEVES JHOVANI JACKELINE**

Su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería  
en una Clínica ocupacional, Piura 2023”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)**

| Indicadores de evaluación del instrumento | Criterios cualitativos - cuantitativos                                 | Deficiente | Regular | Bueno   | Muy Bueno | Excelente |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------|---------|---------|-----------|-----------|
|                                           |                                                                        | (1-9)      | (10-13) | (14-16) | (17-18)   | (19-20)   |
| Claridad                                  | ¿Está formulado con lenguaje apropiado?                                |            |         |         | 18        |           |
| Objetividad                               | ¿Está expresado con conductas observadas?                              |            |         |         | 18        |           |
| Actualidad                                | ¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?                           |            |         |         | 18        |           |
| Organización                              | ¿Existe una organización lógica del instrumento?                       |            |         |         | 18        |           |
| Suficiencia                               | ¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?                            |            |         |         | 18        |           |
| Intencionalidad                           | ¿Adecuado para cumplir con los objetivos?                              |            |         |         | 18        | 19        |
| Consistencia                              | ¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?         |            |         |         | 18        |           |
| Coherencia                                | ¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?                       |            |         |         | 18        |           |
| Propósito                                 | ¿Las estrategias responden al propósito del estudio?                   |            |         |         | 18        |           |
| Conveniencia                              | ¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías? |            |         |         | 18        |           |

|                                                  |  |  |      |     |  |
|--------------------------------------------------|--|--|------|-----|--|
| Sumatoria parcial                                |  |  |      | 161 |  |
| Sumatoria Total                                  |  |  | 180  |     |  |
| Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005) |  |  | 0.90 |     |  |

**Aporte y/o sugerencia para mejora el instrumento**

---



---



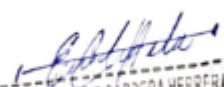
---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

| Intervalos  | Resultados        |
|-------------|-------------------|
| 0,00 – 0,49 | Validez Nula      |
| 0,50 – 0,59 | Validez muy baja  |
| 0,60 – 0,69 | Validez baja      |
| 0,70 – 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80- 0,89  | Validez buena     |
| 0,90-1,00   | Validez muy buena |

**Coeficiente de Validez**

$$180 = 0.90$$

  
 -----  
 GABRIELA WONNE CARRERA HERRERA  
 LICENCIADA EN ENFERMERIA  
 CEP: 095333  
**Firma del Experto**

## Anexo 6: Análisis de confiabilidad - Alfa de Cronbach

| N° | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 | P32 | P33 | P34 | P35 | P36 | P37 | P38 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   |
| 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   |
| 3  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 4  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1   | 0   | 0   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 1   |
| 5  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   |
| 6  | 1  | 1  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 1   | 1   | 3   | 1   |
| 7  | 1  | 0  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   |
| 8  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 1   |
| 9  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   |
| 10 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1   | 0   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 1   |
| 11 | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 1   |
| 12 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 0   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 1   |
| 13 | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   |
| 14 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 3   | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 1   |
| 15 | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 0   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 1   |
| 16 | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   |
| 17 | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 1   |
| 18 | 1  | 1  | 0  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 0   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 1   |
| 19 | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   |
| 20 | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 0   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 1   | 3   | 3   | 3   | 1   | 1   | 3   | 1   |

## Anexo 7

### BASE DE DATOS

| N°  | V1   |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       | V2    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|     | V1-1 | V1-2 | V1-3 | V1-4 | V1-5 | V1-6 | V1-7 | V1-8 | V1-9 | V1-10 | V1-11 | V1-12 | V2-1 | V2-2 | V2-3 | V2-4 | V2-5 | V2-6 | V2-7 | V2-8 | V2-9 | V2-10 | V2-11 | V2-12 | V2-13 | V2-14 | V2-15 | V2-16 | V2-17 | V2-18 | V2-19 | V2-20 | V2-21 | V2-22 | V2-23 | V2-24 | V2-25 | V2-26 |
| P1  | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1     | 1     | 1     | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 1    | 1    | 2    | 3    | 2     | 3     | 1     | 1     | 2     | 3     | 3     | 1     | 2     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 1     | 3     | 2     |
| P2  | 1    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 0     | 1     | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 2     | 2     | 3     | 1     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 3     | 1     | 3     |
| P3  | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 1     |
| P4  | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 2    | 3    | 1    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 2     |
| P5  | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 3     | 3     | 3     | 2     | 1     | 3     | 1     |
| P6  | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 2     | 2     | 3     | 1     | 1     | 2     | 3     | 2     | 3     | 1     | 3     | 2     |
| P7  | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2     | 1     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 1     | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 1     | 3     | 1     |
| P8  | 1    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1     | 0     | 0     | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 2     | 2     | 3     | 1     | 1     | 2     | 2     | 1     | 1     | 3     | 3     | 1     |
| P9  | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 1     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 1     | 1     | 3     | 1     |
| P10 | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 3     | 3     | 3     | 1     | 2     | 3     | 2     |       |
| P11 | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3     | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 1     | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 1     | 2     | 3     | 2     |
| P12 | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 3     | 3     | 3     | 2     | 1     | 3     | 2     |
| P13 | 1    | 0    | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 2     | 3     | 3     | 1     | 2     | 3     | 1     |
| P14 | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1     | 0     | 0     | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 3     | 2     | 3     | 2     | 1     | 3     | 1     |
| P15 | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 1     | 2     | 3     | 2     |
| P16 | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 1     | 1     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 2     | 3     | 3     | 1     | 1     | 3     | 1     |
| P17 | 1    | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 3     | 3     | 3     | 2     | 1     | 3     | 2     |
| P18 | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 1     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 1     | 3     | 1     |
| P19 | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 1     | 2     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 1     |
| P20 | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1     | 0     | 1     | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3     | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 3     | 3     | 3     | 1     | 2     | 3     | 1     |
| P21 | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 0     | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 1     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 3     | 2     | 3     | 1     | 2     | 3     | 1     |
| P22 | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1     | 0     | 0     | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 1     | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 1     | 3     | 2     |
| P23 | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 3     | 3     | 3     | 2     | 1     | 3     | 2     |
| P24 | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2     | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 1     |
| P25 | 1    | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 0     | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 1     |
| P26 | 1    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 1     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 1     | 2     | 3     | 1     |
| P27 | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 3     | 3     | 3     | 1     | 2     | 3     | 2     |
| P28 | 1    | 0    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1     | 1     | 1     | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 2     | 3     | 3     | 1     | 2     | 3     | 1     |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| P29 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| P30 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| P31 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| P32 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| P33 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| P34 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| P35 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| P36 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| P37 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| P38 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| P39 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| P40 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| P41 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| P42 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| P43 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| P44 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| P45 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| P46 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| P47 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| P48 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| P49 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| P50 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| P51 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| P52 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| P53 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| P54 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| P55 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| P56 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| P57 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| P58 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |

## Anexo 8: Informe del asesor



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”

### INFORME

A : DRA. JENNY CANO MEJIA  
Decana de la Facultad de Ciencias de La salud

ASUNTO : INFORME DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL

FECHA : 29 DE DICIEMBRE DEL 2023

REF : RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN DE ESCUELA N° 0227 - 2023-USP-EPE/D

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo informarle que la Tesis titulada: **“Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en una Clínica ocupacional, Piura 2023”**, del (la) bachiller **SÁNCHEZ NIEVES JHOVANI JAKELINE**, ya se encuentra en condición de ser revisado por los miembros del jurado evaluador.

Contando con su amable atención al presente es ocasión propicia para renovarle las muestras de mi especial deferencia personal.

Atentamente.

Aranda Benites Elida Egberta  
ORCID N° 0000-0001-6141-0685

## Anexo 9: Reporte de turnitin

| INFORME DE ORIGINALIDAD |                                                                                 |               |                         |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|
| 29%                     | 29%                                                                             | 8%            | 13%                     |
| INDICE DE SIMILITUD     | FUENTES DE INTERNET                                                             | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |
| FUENTES PRIMARIAS       |                                                                                 |               |                         |
| 1                       | repositorio.ucv.edu.pe<br>Fuente de Internet                                    | 4%            |                         |
| 2                       | repositorio.unjfsc.edu.pe<br>Fuente de Internet                                 | 4%            |                         |
| 3                       | repositorio.uwiener.edu.pe<br>Fuente de Internet                                | 2%            |                         |
| 4                       | docplayer.es<br>Fuente de Internet                                              | 2%            |                         |
| 5                       | Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru<br>Trabajo del estudiante | 1%            |                         |
| 6                       | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Trabajo del estudiante                | 1%            |                         |
| 7                       | repositorio.udh.edu.pe<br>Fuente de Internet                                    | 1%            |                         |
| 8                       | repositorio.unac.edu.pe<br>Fuente de Internet                                   | 1%            |                         |
| 9                       | revistapublicando.org<br>Fuente de Internet                                     |               |                         |

|    |                                                                                                  |      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|    |                                                                                                  | 1 %  |
| 10 | <a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | 1 %  |
| 11 | <a href="http://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                   | 1 %  |
| 12 | <a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         | 1 %  |
| 13 | Submitted to<br><a href="#">consultoriadeserviciosformativos</a><br>Trabajo del estudiante       | 1 %  |
| 14 | <a href="http://repositorio.uma.edu.pe">repositorio.uma.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 15 | <a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 16 | <a href="http://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 17 | <a href="http://revistas.uladech.edu.pe">revistas.uladech.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 18 | <a href="http://1library.co">1library.co</a><br>Fuente de Internet                               | <1 % |
| 19 | Submitted to Universidad Andina del Cusco<br>Trabajo del estudiante                              | <1 % |
| 20 | <a href="http://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a><br>Fuente de Internet     |      |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                |      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                | <1 % |
| 21 | <a href="http://repositorio.utn.edu.ec">repositorio.utn.edu.ec</a><br>Fuente de Internet                                                                                                                                                       | <1 % |
| 22 | <a href="http://dspace.unl.edu.ec">dspace.unl.edu.ec</a><br>Fuente de Internet                                                                                                                                                                 | <1 % |
| 23 | <a href="http://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                                                                                                                                             | <1 % |
| 24 | Submitted to National University College - Online<br>Trabajo del estudiante                                                                                                                                                                    | <1 % |
| 25 | <a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                                                                                                                                                       | <1 % |
| 26 | <a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                                                                                                                                                       | <1 % |
| 27 | Gagliardino, J.J.. "Comparison of clinical-metabolic monitoring and outcomes and coronary risk status in people with type 2 diabetes from Australia, France and Latin America", Diabetes Research and Clinical Practice, 201004<br>Publicación | <1 % |
| 28 | Submitted to Universidad Continental<br>Trabajo del estudiante                                                                                                                                                                                 | <1 % |
| 29 | <a href="http://revistas.uss.edu.pe">revistas.uss.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                                                                                                                                                             |      |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <1 % |
| 30 | <a href="https://pesquisa.bvsalud.org">pesquisa.bvsalud.org</a><br>Fuente de Internet                                                                                                                                                                                                                            | <1 % |
| 31 | <a href="https://repositorio.utea.edu.pe">repositorio.utea.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                                                                                                                                                                                                                      | <1 % |
| 32 | Celio Vera Nuñez, Holguer Estuardo Romero Urréa, Alexandra Carolina Zambrano Menéndez, Marco Vera Nuñez et al.<br>"Validación de instrumento para medir el rol que cumple el personal de enfermería en el autocuidado del adulto mayor con enfermedades crónicas – degenerativas", Más Vita, 2022<br>Publicación | <1 % |
| 33 | Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios<br>Trabajo del estudiante                                                                                                                                                                                                                           | <1 % |
| 34 | <a href="https://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a><br>Fuente de Internet                                                                                                                                                                                                                            | <1 % |
| 35 | <a href="https://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                                                                                                                                                                                                                  | <1 % |
| 36 | <a href="https://hispagua.cedex.es">hispagua.cedex.es</a><br>Fuente de Internet                                                                                                                                                                                                                                  | <1 % |
| 37 | <a href="https://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a><br>Fuente de Internet                                                                                                                                                                                                                          | <1 % |

|    |                                                                 |      |
|----|-----------------------------------------------------------------|------|
| 38 | Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE | <1 % |
|    | Trabajo del estudiante                                          |      |
| 39 | Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC     | <1 % |
|    | Trabajo del estudiante                                          |      |
| 40 | repositorio.unapiquitos.edu.pe                                  | <1 % |
|    | Fuente de Internet                                              |      |
| 41 | campus.paho.org                                                 | <1 % |
|    | Fuente de Internet                                              |      |
| 42 | es.scribd.com                                                   | <1 % |
|    | Fuente de Internet                                              |      |
| 43 | intra.uigv.edu.pe                                               | <1 % |
|    | Fuente de Internet                                              |      |
| 44 | repositorio.unsm.edu.pe                                         | <1 % |
|    | Fuente de Internet                                              |      |
| 45 | www.coursehero.com                                              | <1 % |
|    | Fuente de Internet                                              |      |
| 46 | www.ge.com                                                      | <1 % |
|    | Fuente de Internet                                              |      |
| 47 | www.revgacetaestudiantil.sld.cu                                 | <1 % |
|    | Fuente de Internet                                              |      |
| 48 | apirepositorio.unh.edu.pe                                       | <1 % |
|    | Fuente de Internet                                              |      |

|    |                                                                                                      |      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 49 | <a href="http://cest.fundacite.arg.gov.ve">cest.fundacite.arg.gov.ve</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 50 | <a href="http://de.slideshare.net">de.slideshare.net</a><br>Fuente de Internet                       | <1 % |
| 51 | <a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                 | <1 % |
| 52 | <a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 53 | <a href="http://repositorio.unesum.edu.ec">repositorio.unesum.edu.ec</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 54 | <a href="http://repositorio.upeu.edu.pe">repositorio.upeu.edu.pe</a><br>Fuente de Internet           | <1 % |
| 55 | <a href="http://slidehtml5.com">slidehtml5.com</a><br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 56 | <a href="http://www.aggreko.com.pe">www.aggreko.com.pe</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 57 | <a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 58 | <a href="http://www.theibfr.com">www.theibfr.com</a><br>Fuente de Internet                           | <1 % |
| 59 | <a href="http://biblioteca.ciencialatina.org">biblioteca.ciencialatina.org</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 60 | <a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a><br>Fuente de Internet           | <1 % |

|    |                                                                                                       |      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 61 | <a href="https://dspace.udla.edu.ec">dspace.udla.edu.ec</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 62 | <a href="https://e-catalog.nlb.by">e-catalog.nlb.by</a><br>Fuente de Internet                         | <1 % |
| 63 | <a href="https://files.pucp.education">files.pucp.education</a><br>Fuente de Internet                 | <1 % |
| 64 | <a href="https://intellectum.unisabana.edu.co">intellectum.unisabana.edu.co</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 65 | <a href="https://repositorio.untrm.edu.pe">repositorio.untrm.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 66 | <a href="https://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a><br>Fuente de Internet           | <1 % |
| 67 | <a href="https://repositorio.upse.edu.ec">repositorio.upse.edu.ec</a><br>Fuente de Internet           | <1 % |
| 68 | <a href="https://repositorio.upsjb.edu.pe">repositorio.upsjb.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 69 | <a href="https://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 70 | <a href="https://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 71 | <a href="https://repositorio.ups.edu.pe">repositorio.ups.edu.pe</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo

## Anexo 10: Formulario de repositorio


**USP**  
 UNIVERSIDAD SAN PEDRO

# REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

| 1. Información del Autor                                                                                                                                                 |                                                             |                                                                                                        |                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| SANCHEZ NIEVES JHOVANI JAKELINE                                                                                                                                          |                                                             | 48878269                                                                                               | Jovanijakeline5@gmail.com                                               |
| Apellidos y Nombres                                                                                                                                                      |                                                             | DNI                                                                                                    | Correo Electrónico                                                      |
| 2. Tipo de Documento de Investigación                                                                                                                                    |                                                             |                                                                                                        |                                                                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> Tests                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional | <input type="checkbox"/> Trabajo Académico                                                             | <input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación                       |
| 3. Grado Académico o Título Profesional                                                                                                                                  |                                                             |                                                                                                        |                                                                         |
| <input type="checkbox"/> Bachiller                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional      | <input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad                                                   | <input type="checkbox"/> Maestría<br><input type="checkbox"/> Doctorado |
| 4. Título del Documento de Investigación                                                                                                                                 |                                                             |                                                                                                        |                                                                         |
| Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del Centro Especial Médico de Salud Ocupacional Virgen de Fátima, Sullana- Piura 2023. |                                                             |                                                                                                        |                                                                         |
| 5. Programa Académico                                                                                                                                                    |                                                             |                                                                                                        |                                                                         |
| ENFERMERIA                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                                        |                                                                         |
| 6. Tipo de Acceso al Documento                                                                                                                                           |                                                             |                                                                                                        |                                                                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público <sup>1</sup> (info:eu-repo/semantics/openAccess)                                                                   |                                                             | <input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>4</sup> (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*) |                                                                         |
| (*) En caso de restringido sustentar motivo                                                                                                                              |                                                             |                                                                                                        |                                                                         |

### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>5</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>6</sup>



Huella Digital



Firma

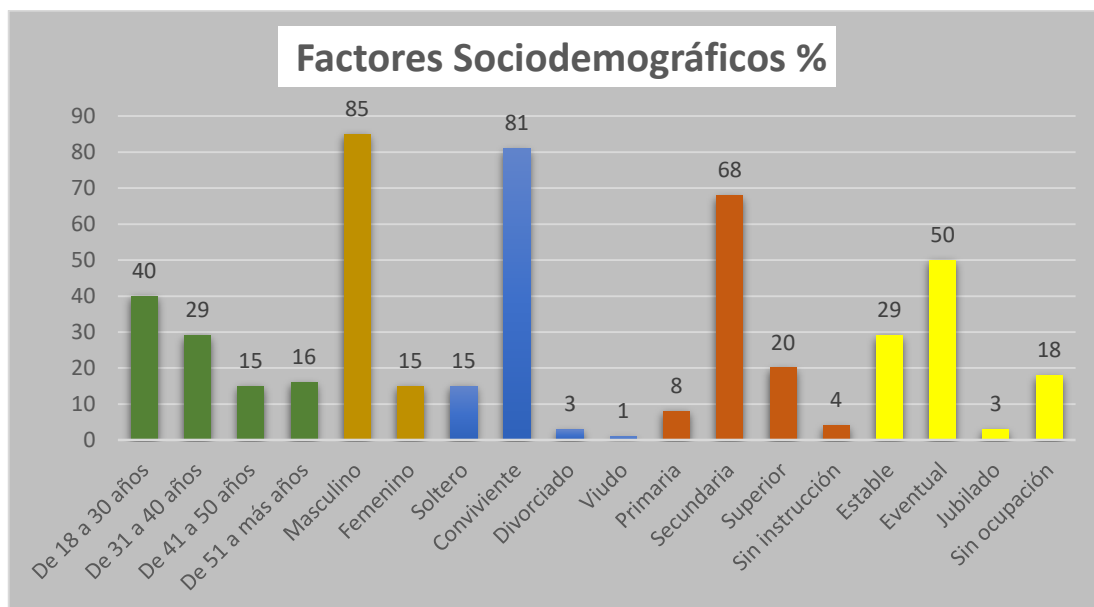
Lugar: Piura

#### Importante

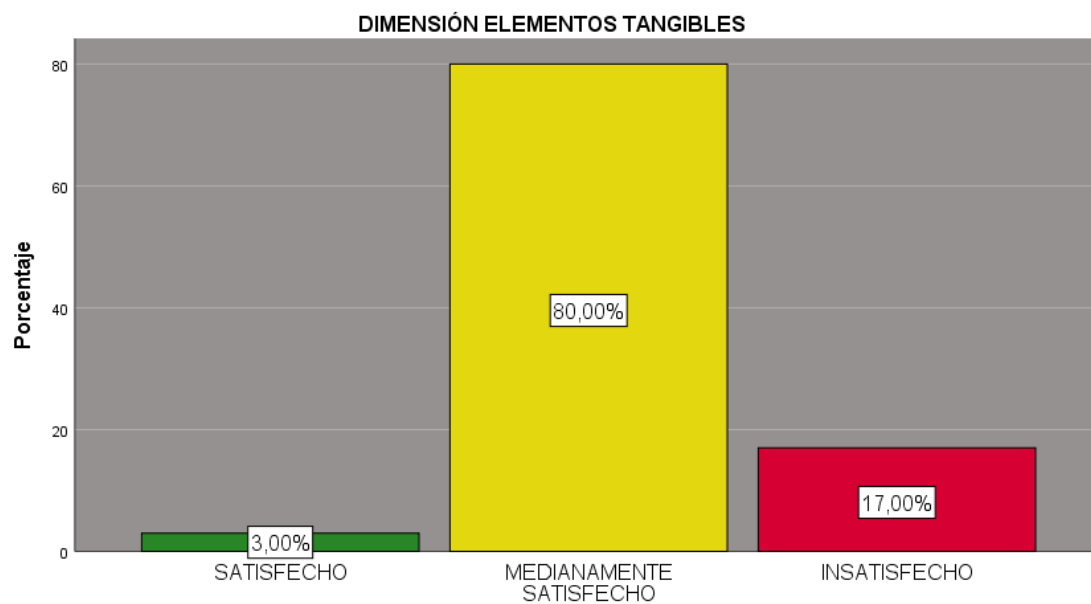
- <sup>1</sup> Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8 inciso 8.2
- <sup>2</sup> Ley N° 30025 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM
- <sup>3</sup> Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la idea y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- <sup>4</sup> En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2014-CONCYTEC-DEG. Numerales 5.2 y 6.7 que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
- <sup>5</sup> Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- <sup>6</sup> Según el inciso 12.2 del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales (RENATI) "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los resultados en sus repositorios institucionales prestando a su vez acceso abierto o restringido los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI a través del Repositorio ALICIA".

Nota: En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley Ley 27444, art. 32, n.º 12.3.

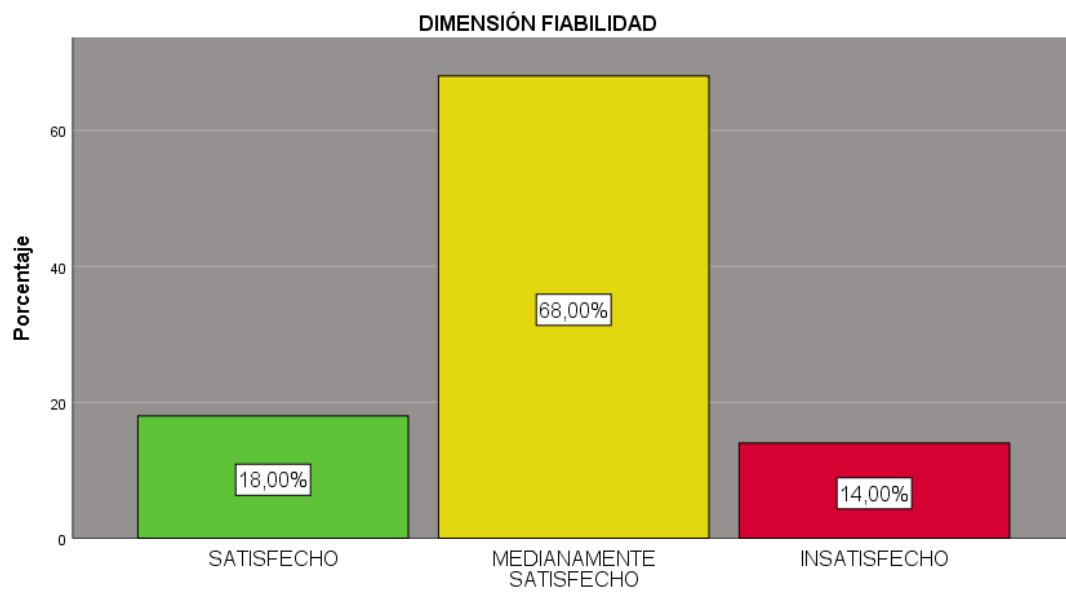
## Apéndice:



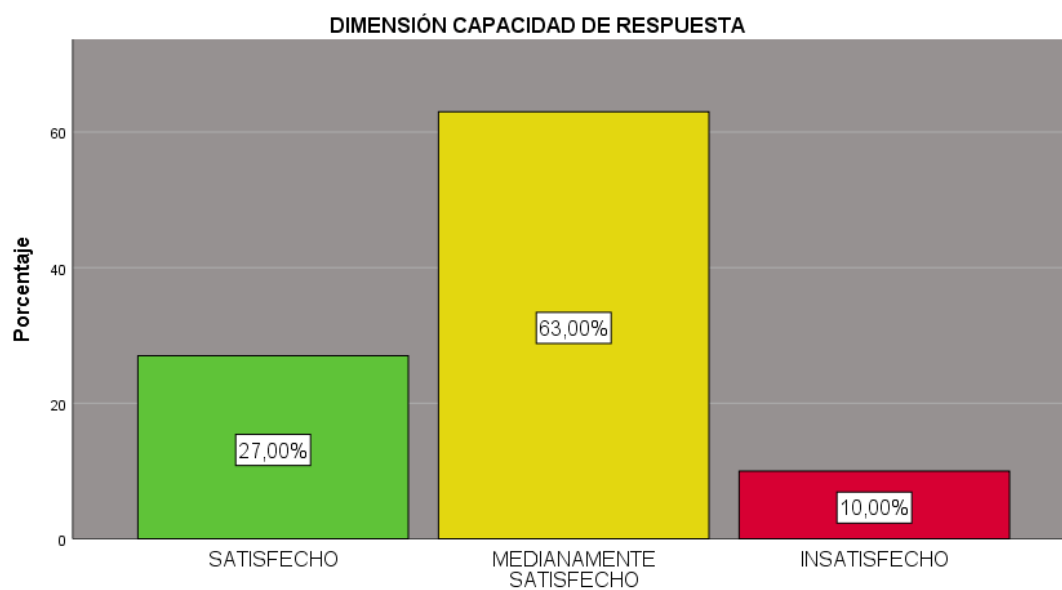
**Figura 1 .** Características sociodemograficas de los individuos que acuden al Centro Especial Médico de Salud Ocupacional Nuestra Señora de Fátima en Piura.



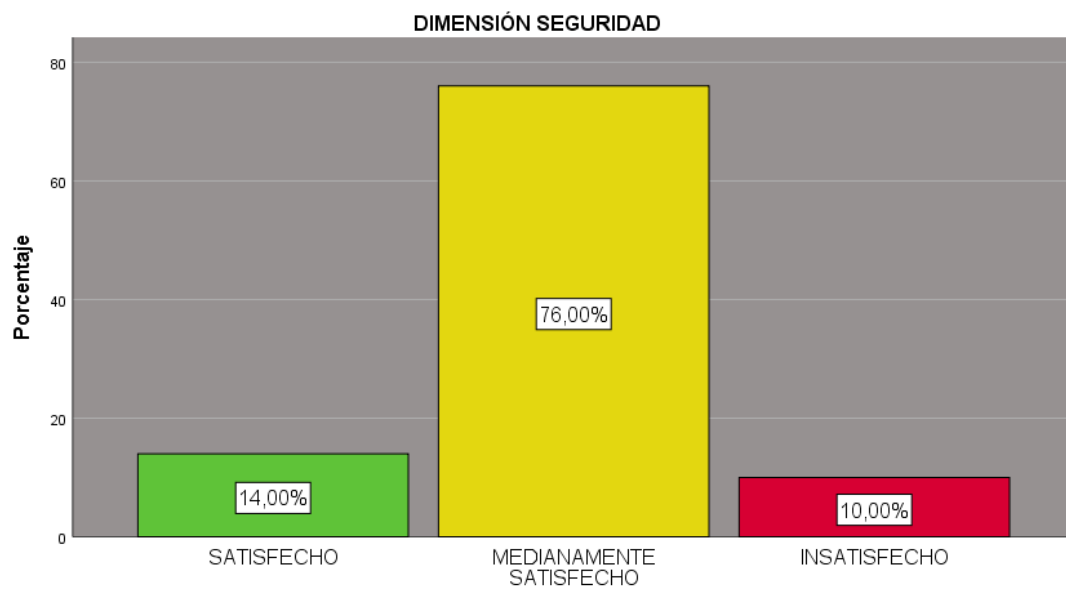
*Figura 2. Valoración del usuario respecto a la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería en la faceta de características observables.*



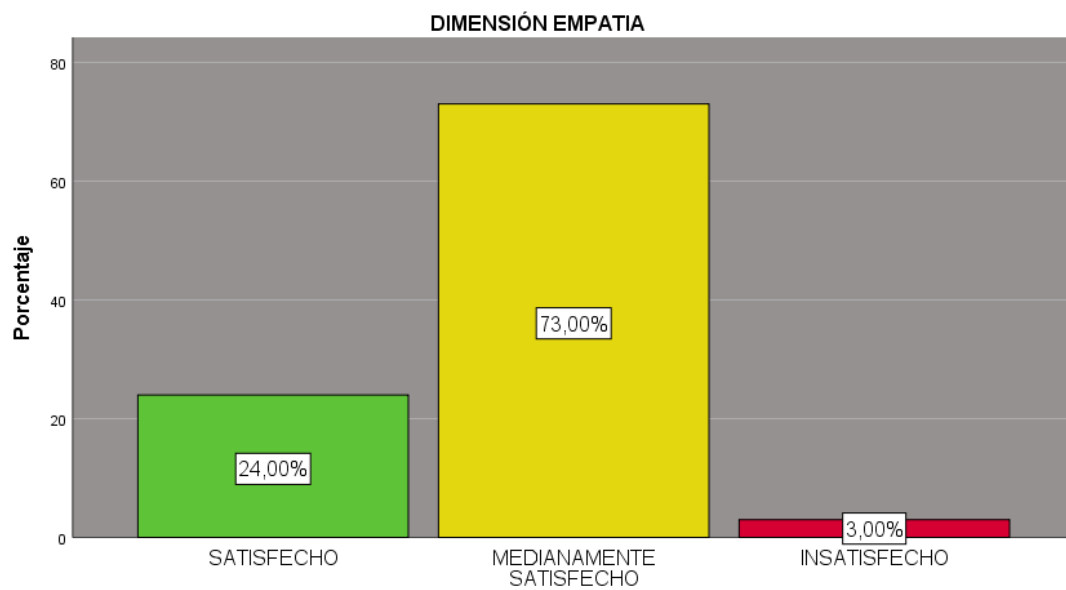
*Figura 4. Valoración del usuario sobre la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en lo referente a la confiabilidad.*



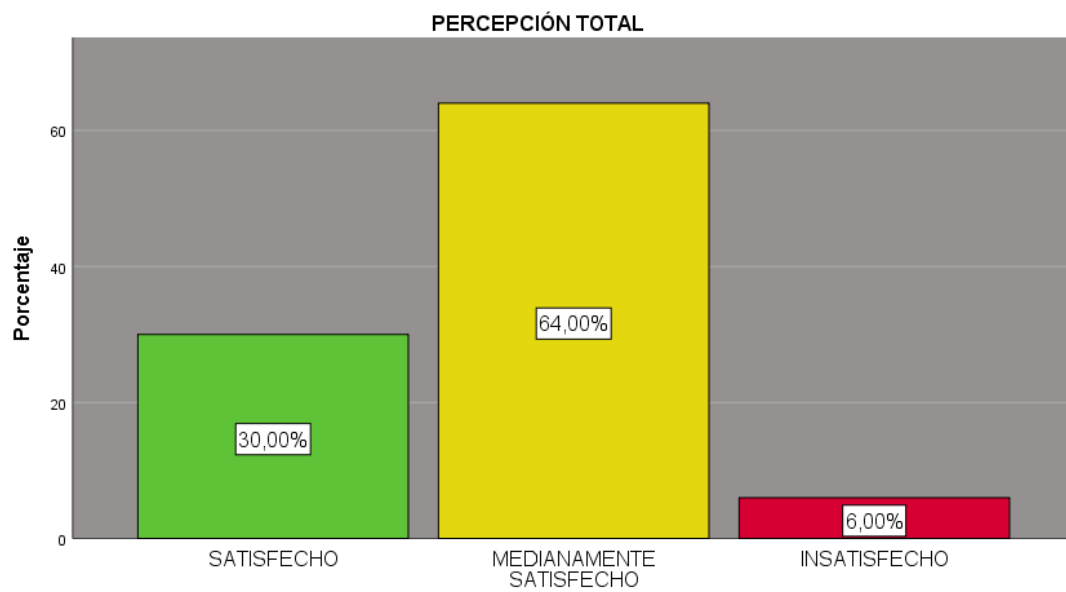
*Figura 5. Valoración del usuario acerca de la calidad de atención otorgada por el profesional de enfermería en términos de capacidad de respuesta.*



*Figura 6. Valoración del usuario en relación con la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería en lo que concierne a la dimensión de seguridad.*



*Figura 7. Valoración del encuestado acerca de la calidad de atención brindada por el profesional enfermero en la faceta de empatía.*



**Figura 1.** Valoración del usuario en relación con la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería en el Centro Especial Médico de Salud Ocupacional Nuestra Señora de Fátima en Piura para el año 2023.

## Evidencias:

### Consentimiento informado

#### **“Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en una Clínica ocupacional, Piura 2023.”**

Autorización para participar en el trabajo de investigación:

Yo, Montero Seminario Haydi Jacqueline.....identificado con DNI N° 42407378 con pleno conocimiento acerca del estudio a realizarse y habiendo recibido la información necesario sobre el trabajo de investigación, los objetivos y métodos planteados, por parte del personal investigador, me comprometo a participar de manera libre y voluntaria, aportando con toda la información que sea necesaria para que se realice dicho trabajo de investigación.

Piura, 08 de octubre 2023

### Consentimiento informado

#### **“Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en una Clínica ocupacional, Piura 2023.”**

Autorización para participar en el trabajo de investigación:

Yo, Perez Jean Paul Lirio Alaya.....identificado con DNI N° 733641105 con pleno conocimiento acerca del estudio a realizarse y habiendo recibido la información necesario sobre el trabajo de investigación, los objetivos y métodos planteados, por parte del personal investigador, me comprometo a participar de manera libre y voluntaria, aportando con toda la información que sea necesaria para que se realice dicho trabajo de investigación.

Piura, 10 de septiembre 2023

**“PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO ESPECIAL MÉDICO DE  
SALUD OCUPACIONAL VIRGEN DE FÁTIMA, PIURA –SULLANA 2023”**

**Datos:**

Buenos días soy Sánchez Nieves Jhovani Jakeline; bachiller de la especialidad de Enfermería de la Universidad San Pedro filial Piura.

**Información general:**

El levantamiento de la información se llevará a cabo en el Centro Especial Médico De Salud Ocupacional Virgen De Fátima.

**Finalidad**

Estoy realizando la investigación titulada “Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del Centro Especial Médico De Salud Ocupacional Virgen De Fátima, Piura 2023”. Por lo que solicito su colaboración a través de respuestas sinceras y veraces, expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradecemos anticipadamente su participación.

**INSTRUCCIONES:**

El cuestionario actual se divide en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para cada dimensión, debe responder a todos los enunciados marcando con una "x" la opción que describa el trato del personal de enfermería al interactuar con usted. Por favor, seleccione una sola alternativa como respuesta.

## 1. DATOS GENERALES

- Edad: 39

- Sexo:

- M ( ☒ ) F ( )

- Estado Civil:

- Soltero ( ) Casado ( ) Conviviente ( ☒ ) Divorciado ( )  
Viudo ( )

- Grado de instrucción:

- Sin instrucción ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ☒ ) Superior ( )

- Ocupación:

- Trabajador estable ( ) Eventual ( ) Sin ocupación ( )  
Jubilado ( )

## 2. CONTENIDO

Por favor, seleccione una sola alternativa como respuesta.

|   | ITEMS                                                                     | EXTREMADAMENTE<br>SATISFECHO        | MUY SATISFECHO                      | SATISFECHO | MUY<br>INSATISFECHO | EXTREMADAMENTE<br>INSATISFECHO |
|---|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------|---------------------|--------------------------------|
|   | ELEMENTOS TANGIBLES                                                       | 1                                   | 2                                   | 3          | 4                   | 5                              |
| 1 | ¿Observa que la enfermera está correctamente uniformada?                  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |            |                     |                                |
| 2 | ¿La Enfermera porta un distintivo con su identificación?                  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |            |                     |                                |
| 3 | ¿La enfermera mantiene una adecuada ventilación en su espacio de trabajo? | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |            |                     |                                |
| 4 | ¿La enfermera mantiene ordenado su espacio de trabajo?                    | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |            |                     |                                |
|   | FIABILIDAD                                                                |                                     |                                     |            |                     |                                |
| 5 | La enfermera lo saluda al ingresar al Centro de Salud.                    | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |            |                     |                                |

|                               |                                                                                 |   |   |  |  |  |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|--|--|
| 6                             | Se siente satisfecho con el tiempo de espera para ser evaluado por la enfermera |   | X |  |  |  |
| 7                             | La enfermera respeto la secuencia (orden) y continuidad para su atención.       | X |   |  |  |  |
| 8                             | La enfermera se identifica antes de evaluarlo.                                  | X |   |  |  |  |
| 9                             | ¿Cómo se sintió usted con la confianza que le transmitió la enfermera?          | X |   |  |  |  |
| <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> |                                                                                 |   |   |  |  |  |
| 10                            | La enfermera responde a sus preguntas, dudas e inquietudes.                     |   | X |  |  |  |
| 11                            | La enfermera lo orienta acerca de su situación de salud.                        |   | X |  |  |  |
| 12                            | Es fácil de entender a la enfermera cuando conversa con usted.                  | X |   |  |  |  |
| 13                            | La enfermera siempre se muestra dispuesta a ayudarlo u orientarlo               |   | X |  |  |  |
| <b>SEGURIDAD</b>              |                                                                                 |   |   |  |  |  |
| 14                            | Antes de ser atendido la enfermera cumplió con el previo lavado de manos.       |   | X |  |  |  |
| 15                            | La enfermera mantuvo su privacidad.                                             | X |   |  |  |  |
| 16                            | La enfermera respeto sus creencias culturales.                                  |   | X |  |  |  |
| 17                            | La enfermera cuenta con los conocimientos para responder sus consultas.         | X |   |  |  |  |
| 18                            | La enfermera fue cortes con su atención.                                        | X |   |  |  |  |
| <b>EMPATÍA</b>                |                                                                                 |   |   |  |  |  |
| 19                            | ¿Cómo se sintió usted sobre el trato que le brindó la enfermera?                | X |   |  |  |  |
| 20                            | La enfermera lo escucha atentamente.                                            | X |   |  |  |  |
| 21                            | La enfermera le inspira confianza.                                              | X |   |  |  |  |
| 22                            | La enfermera le muestra simpatía.                                               | X |   |  |  |  |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

## 1. DATOS GENERALES

- Edad: 42

- Sexo:

- M ( ) F (X)

- Estado Civil:

- Soltero ( ) Casado (X) Conviviente ( ) Divorciado ( )  
Viudo ( )

- Grado de instrucción:

- Sin instrucción ( ) Primaria ( ) Secundaria (X) Superior ( )

- Ocupación:

- Trabajador estable ( ) Eventual (X) Sin ocupación ( )  
Jubilado ( )

## 2. CONTENIDO

Por favor, seleccione una sola alternativa como respuesta.

|   | ITEMS                                                                     | EXTREMADAMENTE<br>SATISFECHO | MUY SATISFECHO | SATISFECHO | MUY<br>INSATISFECHO | EXTREMADAMENTE<br>INSATISFECHO |
|---|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------|------------|---------------------|--------------------------------|
|   | ELEMENTOS TANGIBLES                                                       | 1                            | 2              | 3          | 4                   | 5                              |
| 1 | ¿Observa que la enfermera está correctamente uniformada?                  | X                            |                |            |                     |                                |
| 2 | ¿La Enfermera porta un distintivo con su identificación?                  |                              | X              |            |                     |                                |
| 3 | ¿La enfermera mantiene una adecuada ventilación en su espacio de trabajo? | X                            |                |            |                     |                                |
| 4 | ¿La enfermera mantiene ordenado su espacio de trabajo?                    | X                            |                |            |                     |                                |
|   | FIABILIDAD                                                                |                              |                |            |                     |                                |
| 5 | La enfermera lo saluda al ingresar al Centro de Salud.                    | X                            |                |            |                     |                                |

|                               |                                                                                 |   |   |  |  |  |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|--|--|
| 6                             | Se siente satisfecho con el tiempo de espera para ser evaluado por la enfermera |   | X |  |  |  |
| 7                             | La enfermera respeto la secuencia (orden) y continuidad para su atención.       | X |   |  |  |  |
| 8                             | La enfermera se identifica antes de evaluarlo.                                  | X |   |  |  |  |
| 9                             | ¿Cómo se sintió usted con la confianza que le transmitió la enfermera?          | X |   |  |  |  |
| <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> |                                                                                 |   |   |  |  |  |
| 10                            | La enfermera responde a sus preguntas, dudas e inquietudes.                     |   | X |  |  |  |
| 11                            | La enfermera lo orienta acerca de su situación de salud.                        |   | X |  |  |  |
| 12                            | Es fácil de entender a la enfermera cuando conversa con usted.                  | X |   |  |  |  |
| 13                            | La enfermera siempre se muestra dispuesta a ayudarlo u orientarlo               |   | X |  |  |  |
| <b>SEGURIDAD</b>              |                                                                                 |   |   |  |  |  |
| 14                            | Antes de ser atendido la enfermera cumplió con el previo lavado de manos.       |   | X |  |  |  |
| 15                            | La enfermera mantuvo su privacidad.                                             | X |   |  |  |  |
| 16                            | La enfermera respeto sus creencias culturales.                                  |   | X |  |  |  |
| 17                            | La enfermera cuenta con los conocimientos para responder sus consultas.         | X |   |  |  |  |
| 18                            | La enfermera fue cortés con su atención.                                        | X |   |  |  |  |
| <b>EMPATÍA</b>                |                                                                                 |   |   |  |  |  |
| 19                            | ¿Cómo se sintió usted sobre el trato que le brindó la enfermera?                | X |   |  |  |  |
| 20                            | La enfermera lo escucha atentamente.                                            | X |   |  |  |  |
| 21                            | La enfermera le inspira confianza.                                              | X |   |  |  |  |
| 22                            | La enfermera le muestra simpatía.                                               | X |   |  |  |  |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

