



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TRABAJO ACADÉMICO

**“PERCEPCIÓN QUE TIENE EL USUARIO EXTERNO CIRUGÍA DE  
CABEZA Y CUELLO DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO  
ALMENARA IRIGOYEN”**

Presentado por:

**Margot Cristina Salazar Fernández**

Trabajo Académico desarrollado para optar el Título de Segunda  
Especialidad Profesional de Especialista de Enfermería en  
Cuidados Quirúrgicos

Docente asesor:

Dra. Juana María Marcos Romero

Chincha, Ica, 2016

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En el transcurso de los años, diferentes autores han teorizado la percepción del cliente externo, dichos autores refieren que se da en cualquier área de salud y debe ser un valor de referencia en la medición de calidad en cualquier nosocomio.

Actualmente, según los parámetros de calidad internacionales la percepción del usuario externo debe ser instaurada en forma adecuada en los servicios de salud, y es una herramienta adecuada e imprescindibles para encontrar problemas dentro de los diferentes servicios de salud, dado el caso que gracias a este instrumento se puede estudiar las diferentes actividades, todo ello con la finalidad de realizar cambios sustanciales, que repercutan en el cliente externo , cliente interno en las diferentes áreas de salud.

Actualmente, todo centro que brinde salud, debe ser periódicamente evaluado según los estándares que brinda el Ministerio de Salud, no solo en las destrezas técnicas de su personal, sino en el tipo y la calidad de atención que brinda a los clientes externos, además de la imagen que proyecta (tanto imagen del personal como imagen de la persona),

La percepción del cliente externo viene a ser un pilar para la medición dentro de la institución, por ese motivo la percepción del cliente externo es vital para todas las instituciones públicas o privadas que brinden un adecuado servicio de salud.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL**

El presente trabajo de investigación se realizará en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

### **1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL**

El desarrollo del presente plan de tesis se llevará a cabo en el usuario externo en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

### **1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL**

El desarrollo del presente plan de tesis se dará durante el período julio a diciembre 2016.

### **1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**

En presente estudio de investigación estudiará la percepción del cliente acerca de la calidad de atención en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

## **1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Cuáles son las características del Cuál es la percepción que tiene el usuario externo acerca de la percepción de la calidad en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar las características de la percepción de la atención que tiene el usuario externo en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

### **1.4.2 OBJETIVO ESPECÍFICO**

- Cuantificar de manera adecuada los diferentes puntos que determina el acceso a la atención en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.
- Cuantificar y analizar las principales características de la atención al usuario externo dentro del servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 JUSTIFICACIÓN**

Si se quiere determinar la finalidad por la cual se realiza la presente tesis se debe saber que actualmente los estándares de

calidad rigen en todo los sectores que brindan algún servicio, obviamente el sector salud no queda exento de estos parámetros.

Es una manera de ayudar al mejoramiento de un proceso en el área quirúrgica no solo pensando en el bienestar de uno sino de muchos.

La presente tesis da el cimiento adecuado para mejorar la salud de la población, el servicio de cirugía de cabeza y cuello cumple una función primordial dentro del área quirúrgica del nosocomio, en la actualidad no existe un protocolo adecuado acerca de calidad de atención, por tal motivo el presente trabajo quiere conllevar a ser un punto de partida para futuras investigaciones

Además, se quiere lograr una capacitación adecuada de los diferentes profesionales de salud para brindar una adecuada prestación de salud; todo ello regulado y evaluado continuamente por el personal adecuado.

Se requiere que las instituciones de salud tengan un adecuado reconocimiento de los logros de los diferentes empleados, basado en una adecuada medición de la percepción de la atención del cliente externo.

Se han adoptado miles de estrategias que buscan evaluar la percepción de un servicio con relación a la calidad de este, ayudando al mejoramiento de la institución en salud, este estudio

pretende ayudar a evaluar, pero desde el entorno del cual hace parte el usuario externo, de la satisfacción que tenga este con la institución, su percepción, su expectativa tratando de configurar la expresión de la calidad del servicio. Gracias a este modo de evaluación, la institución logra recopilar información teórica, estadística que permite dar a conocer la problemática de la institución en pro de la implementación adecuada de fondos creando objetivos, estrategias, programas, planes de mejoramiento que contribuyen a organizar, direccionar, reestructurar áreas de una institución de manera cómoda, agradable, accesible, eficiente siempre en pro del mejoramiento de la institución para la comodidad del usuario, modificando comportamientos, actitudes, actividades que intervienen en el proceso asistencial de la prestación de los servicios de salud.

Por último, pensando no solo en los beneficios de la institución y sus usuarios se concluye que la información recogida en este estudio puede contribuir a profesionales, gestores administradores como bases teóricas para futuros estudios que sean hechos con relación a la evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario en diferentes escenarios de la salud.

La importancia del actual proyecto de investigación radica en conocer la percepción del cliente externo y así establecer mecanismos adecuados para que la satisfacción del cliente externo sea la adecuada.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

De los estudios más relevantes se puede mencionar el de MSc. Mariana Forellat Berrios del Instituto de Hematología e Inmunología. De Colombia,. (2014)

Según el estudio ante mencionado, una forma de medir la calidad de atención es de acuerdo a los diferentes procesos y la percepción del cliente externo.

El estudio recomienda, crear un número adecuado de herramientas para disminuir los problemas por errores médicos, así como un mal flujo de los documentos administrativos.

El trabajo realizado por, Fernadez Avila, Clara Enid, (2012), tuvo como finalidad obtener información certera acerca de grado de satisfacción, su ambiente y como existen actividades que influyen en este.

Dicho estudio mostro que las enfermeras obtuvieron el mayor grado de insatisfacción en comparación con los hombres. Mediante el análisis estadístico se obtuvo el grado de satisfacción según género, edad y servicio del personal de salud.

Marlene Medina, Daria (2010) en dicho trabajo se realizó una encuesta al personal de salud que tiene contacto directo con los pacientes, y así poder evaluar su nivel de satisfacción durante la atención.

Según los resultados obtenidos, tanto para hombres y mujeres se aprecia un grado de insatisfacción en su trabajo, sin importar la edad, categoría laboral y antigüedad laboral.

La publicación realizada por, Brocha Graray, Carmen sobre el estudio, (2011) cuyo objeto de estudio fue estudiar la relación de un plan estratégico implementado en el área de recursos humanos con el reflejo percibido por los clientes de parte de los trabajadores. Los resultados obtenidos indican que la realización de un buen planeamiento en dicha área, brindará mejor resultados en el personal involucrado en prestar servicios.

## **2.2 BASES TEORICAS**

Se presentan algunas dimensiones que deberán ser tomadas en cuenta para la realización del presente estudio.

**Accesibilidad:** Indica la facilidad con la que se puede acceder a diversas barreras tales como la económica, culturales, etc.

**Aceptabilidad:** Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención.

**Efectividad:** Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos.



Eficiencia: La prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizada.

Se presentarán algunos significados de algunos términos que serán necesarios para el presente estudio.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”<sup>3</sup>.

Comunicación boca – boca, es la información que se da entre usuarios que han tenido un uso común de algún servicio.

El área del servicio de urgencias es un lugar donde se atiende a todos aquellos pacientes que presentan alguna gravedad, necesitan una atención médica inmediata. Por tal motivo la percepción del usuario en cuanto a este servicio es muy diferente a los demás, debido al grado de importancia.

Entrada: es aquella área donde los usuarios transitan al igual que el personal de salud, en dicha área de la división entre las áreas especializadas y el acceso a los usuarios en general.

Sala de espera: es aquel espacio donde el paciente y familiares esperan por un servicio.

Control de enfermería: aquella zona, donde el personal de enfermería realiza algunas medidas al paciente que servirán como referencia durante su atención con el especialista.

Consultorios: lugar donde se da la interacción entre el paciente y el especialista.

También existen dispositivos móviles que hacen parte de un servicio de urgencias <sup>5</sup>

Asientos	Tablón de anuncios
Altavoz	Sistemas de climatización
Máquinas expendedoras	Iluminación artificial
Televisión	
Móvil	

Tabla 1. Dispositivos que hacen parte del servicio de urgencias

Características propias a ser medidas dentro del presente estudio.

Triage: se considera a la zona donde el personal de enfermería realiza pruebas iniciales a los pacientes tales como la medida de temperatura, la presión arterial, frecuencia cardíaca, saturación de oxígeno, etcétera. Se realiza una exploración rápida, se recogen antecedentes, alergias, toma de medicamentos y se tipifica el motivo de consulta. Luego de este procedimiento el paciente es clasificado según su estado, para lo cual será llamado a un determinado ambiente y atendido por un especialista.

Para que la calidad percibida por el usuario sea la mejor, esto es posible mejorando el ambiente donde el estará desde un inicio, como en la sala de espera, triaje, desde ese momento el usuario se forma un concepto de la atención del centro de salud.

Según el mercado actual, la satisfacción del cliente es cada día más exigente e importante y difícil de lograr. En el sector salud, conseguir que el cliente continúe usando los servicios es vital para el control y prevención de las enfermedades: el monitoreo y seguimiento del diagnóstico y tratamiento. La confianza del usuario y la interacción de este con el centro de salud contribuye a mantener un buen nivel de exigencia y de actividad en el servicio.

En toda organización que busca la calidad, debe entenderse que hay dos tipos de clientes: a) los internos, que pertenecen a la organización y b) los externos, que hace uso de sus productos.

#### Cliente Interno

Estos clientes brindan información tales como sus expectativas, inquietudes y necesidades, de esta manera se facilita la detección temprana del bajo rendimiento de la calidad de servicio brindado. Cada persona dentro de la organización tiene una doble responsabilidad: Como Cliente, exigir el cumplimiento de los requisitos de calidad del producto de un eslabón anterior de la cadena. Como Proveedor, realizar sus tareas específicas proporcionando los resultados de su trabajo al siguiente cliente interno en la cadena y cumpliendo los requisitos de la calidad.

Cliente Externo. En el caso de un Servicio de Salud debemos tener en cuenta que en realidad existen varios clientes externos: El paciente,

En salud pública la noción de cliente externo se extiende a todos los servicios de salud.

### La calidad debe ser percibida por el Usuario

Para que el usuario perciba un servicio de calidad, no basta con una buena atención por parte del especialista, la calidad es algo que el usuario debe de valorar, caso contrario el esfuerzo realizado por la empresa o institución no es premiado por el usuario.

En un estudio realizado en España, en el Servicio de Urgencias de un Hospital local en el 2009, se determinó que en el caso de los servicios de urgencias, el paciente indica que solo le interesa el trato del personal, que estén más involucrados con su estado de salud, mas no, los efectos innovadores, y demás arreglos dentro del establecimiento.

**Tabla 3.** Niveles de satisfacción obtenidos para los atributos seleccionados

Atributos	Nivel de satisfacción 2008	Nivel de satisfacción 2009	Cambio de rendimiento
Disponibilidad de medicamentos	6,8	6,6	-0,2
Servicio de entrega de pedidos	7,7	9,4	1,7
Servicio de urgencias	8,2	8,0	-0,2
Servicio de transportación	7,6	9,4	1,8
Características del personal que distribuye los medicamentos	8,6	9,6	2,0
Características de las Especialistas en Distribución	8,4	9,1	0,7
Educación formal del personal de oficina	9,4	9,6	0,2
Calidad de la facturación	9,2	9,0	- 0,2
Calidad de la comunicación con los clientes	8,9	9,4	0,5
Utilidad de la información brindada por sistemas informatizados	9,6	9,6	0
Envío de productos con próximo vencimiento a las unidades	7,9	8,2	0,3
Calidad de la entrega de los bultos de medicamentos	7,8	7,5	- 0,3
Calidad del mecanismo de reclamaciones	8,2	8,7	0,5
Calidad del sistema de recogida de devoluciones	7,5	8,4	0,9

Los datos representan los valores medios de todas las encuestas aplicadas.  
Fuente: Encuestas de Satisfacción del Cliente, 2008 y 2009. Droguería Villa Clara.

**Tabla-6.** Resumen de los hallazgos del estudio para cada ítem.

Ítem	Descripción	Claridad según paciente (>=80%)	Relevancia según médico (>=80%)	Claridad según médico (>=80%)	Alfa de Cronbach baja si se retira	Dimensión a la que pertenece
1	Espera	SÍ	SÍ	SÍ	NO	3
2	Orden	SÍ	SÍ	NO	SÍ	2
3	Comodidad	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	3
4	Minuciosa	SÍ	SÍ	NO	SÍ	1
5	Tiempo que le brinda el médico	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	1
6	Confianza	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	1
7	Amabilidad, respeto y paciencia	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	1
8	Entender explicaciones sobre enfermedad	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	1
9	Resolver preguntas y dudas	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	1
10	Entender cómo seguir el tratamiento	SÍ	SÍ	NO	SÍ	1
11	Acceso a medicamentos	SÍ	SÍ	SÍ	NO	2
12	Recomendar a otras personas	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	-
13	Espera hasta siguiente consulta	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	-
14	El tratamiento lo ayuda a mejorar su salud	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	1
15	Calificación general de la atención	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	1

## Concepto de Satisfacción y Calidad Percibida

La satisfacción el usuario ha ido cambiando con el tiempo, ya que cambia el patrón percibido por el usuario ante un producto o servicio.

La satisfacción contiene diversos componentes como son el afectivo, cognitivo, dichos componentes representan de una manera la evaluación del usuario ante la prestación de un determinado producto. Esta evaluación está relacionada con un juicio transitorio. A diferencia de la calidad, la cual es percibida a través de un juicio más global, y esta se da a largo plazo.

La satisfacción presenta diversos componentes, los cuales representan la evaluación del usuario y de la experiencia que recibe por parte de la empresa.

Las diversas definiciones de calidad de servicio, entre ellos los relacionados a gestión de calidad, dan una muestra clara de un enfoque de calidad objetiva y la calidad percibida.

La calidad objetiva es debido al resultado de la medida de características que son verificables y objetivas. Y la calidad percibida concierne al punto de vista del usuario a determinadas características que tienen que ver con las percepciones, experiencia vivida y emociones del usuario, va más allá del producto.

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Existe la percepción que tiene el usuario externo en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

### **3.2 HIPÓTESIS SECUNDARIA**

- Existirá la calificación del usuario respecto al acceso a la atención en el servicio de urgencias en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.
- Existirá el trato al usuario externo dentro del servicio de urgencias en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.
- Existirá la calificación de los elementos tangibles del servicio de urgencias en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.
- Existirá el nivel de comunicación del personal a los usuarios externos del servicio de urgencias en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

### 3.3 VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL).

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	TIPO DE NATURALEZA	ESCALA DE MEDICION	CATEGORIAS
Genero	Es aquello que nos diferencia la identidad de una mujer y un hombre, con las características propias de cada uno.	Cualitativa	Nominal (dicotómica)	1: masculino 2: femenino
Edad	Tiempo transcurrido desde el momento en que nació hasta el momento de la investigación.	Cuantitativa	Razón	Años
Tiempo de utilizar los servicios del nosocomio	Número de veces que ha utilizado una persona un servicio a lo largo del tiempo	Cuantitativa	Nominal (categórica)	1: más de 1 año 2: menos de 1 año 3: días
Acceso al servicio de urgencias	Considerado el primer control para acceder al servicio	Cuantitativa	Nominal (categórica)	1: insatisfactorio 2: regular 3: bueno 4: satisfactorio
Tiempo de espera Triage	Percepción del tiempo que transcurre desde el momento que se entrega documentación en facturación hasta el llamado para la primera revisión.	Cuantitativa	Nominal (categórica)	1: insatisfactorio 2: regular 3: bueno 4: satisfactorio
Trato del médico	Nivel de atención brindado por el medico	Cualitativa	Nominal (categórica)	1: insatisfactorio 2: regular 3: bueno 4: satisfactorio
Trato de las enfermeras	Nivel de atención brindado por las enfermeras / os, auxiliares	Cualitativa	Nominal (categórica)	1: insatisfactorio 2: regular 3: bueno 4: satisfactorio
Claridad de información del médico hacia el usuario	Claridad con que el medico informo al usuario el diagnostico, causa y tratamiento	Cualitativa	Nominal (categórica)	1: insatisfactorio 2: regular 3: bueno 4: satisfactorio
Percepción de la atención recibida y resolución de problemas	Nivel de recomendación: mide la recomendación de un usuario a otros con relación a la comodidad de las instalaciones.	Cuantitativa	Nominal (categórica)	Si No Probablemente



### **3.3.3 VARIABLES**

- **Genero**
- **Edad**
- **Tiempo de utilizar los servicios del nosocomio**
- **Acceso al servicio de urgencias**
- **Tiempo de espera Triage**
- **Trato del médico**
- **Trato de las enfermeras**
- **Claridad de información del médico hacia el usuario**
- **Percepción de la atención recibida y resolución de problemas**

#### **3.3.1.1 DEFINICION OPERACIONAL**

- Es aquello que nos diferencia la identidad de una mujer y un hombre, con las características propias de cada uno.
- Tiempo transcurrido desde el momento en que nació hasta el momento de la investigación.
- Número de veces que ha utilizado una persona un servicio a lo largo del tiempo.
- Considerado el primer control para acceder al servicio.
- Percepción del tiempo que transcurre desde el momento que se entrega documentación en facturación hasta el llamado para la primera revisión.
- Nivel de atención brindado por el médico.
- Nivel de atención brindado por las enfermeras / os, auxiliares.
- Claridad con que el medico informo al usuario el diagnostico, causa y tratamiento.

- Nivel de recomendación: mide la recomendación de un usuario a otros con relación a la comodidad de las instalaciones.

### **3.3.1.2 CATEGORIAS**

1: masculino

2: femenino

Años

1: más de 1 año

2: menos de 1 año

3: días

1: insatisfactorio

2: regular

3: bueno

4: satisfactorio

1: insatisfactorio

2: regular

3: bueno

4: satisfactorio

1: insatisfactorio

2: regular

3: bueno

4: satisfactorio

1: insatisfactorio

2: regular

3: bueno

4: satisfactorio

1: insatisfactorio

2: regular

3: bueno

4: satisfactorio

Si No

Probablemente

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

#### **4.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio es de tipo aplicada, prospectivo, transversal observacional.

#### **4.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Este plan de tesis es descriptivo porque pretende mostrar los fenómenos o hechos, pero no los explica, da a conocer la aplicación de los procesos básicos.

### **4.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.2.1 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente plan de investigación es de carácter inductivo, pues descompone la aplicación de la percepción que tiene el usuario externo del Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, los analiza y de ellos llega a su respectiva conclusión.

#### **4.2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño metodológico responderá al descriptivo simple, la misma que responde al siguiente esquema:

#### **4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **4.3.1 POBLACIÓN**

La población de estudio está constituida por el usuario externo en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

##### **4.3.2 MUESTRA**

En el presente trabajo de investigación tendrá como muestra a 117 usuarios externos en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

## **4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **4.4.1 TÉCNICAS**

Para el estudio se utilizará la técnica de la encuesta.

### **4.4.2 INSTRUMENTOS**

La técnica que se empleó para el estudio fue la observación y como instrumento una lista de cotejo.

### **4.4.3 FUENTES**

Se realizará el uso de la fuente primaria, la que consiste en la entrevista aplicada a los usuarios externos en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

## CAPÍTULO V: ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

### 5.1 RECURSOS (HUMANOS, MATERIALES)

**Recursos Humanos.** Para el desarrollo de la investigación se contará con un investigador y un asesor.

### 5.2 PRESUPUESTO

**Personal.**

<b>Recursos Humanos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Duración</b>	<b>Costo/mes</b>	<b>Costo Total S/.</b>
Asesor principal	01	03 meses	450	1350
Investigador Responsable	01	04 meses	1100	4400
Co asesores	01	02 meses	150	300
<b>Total</b>				<b>6050</b>

## Bienes.

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total S/.</b>
Papel Bond 80 g.	02	Millar	25.00	50.00
Tinta impresora	04	Frasco	50.00	200.00
Lapiceros	10	Unidad	1.0	10.00
Lápiz	10	Unidad	1.0	10.00
Plumón para pizarra acrílica	01	Paquete	25.00	25.00
<b>Total</b>				<b>295.00</b>

## Servicios.

<b>Servicios</b>	<b>Costo Total S/.</b>
Fotocopia	300.00
Internet	200.00
Empastado	250.00
Otros (Pasaje, etc.)	400.00
<b>Total</b>	<b>1150.00</b>



### 5.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	2017					
	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Elaboración del Proyecto	X					
Aprobación del proyecto		X				
Validación de instrumento		X				
Recolección de Datos			X			
Procesamiento de Datos			X	X		
Análisis de Datos				X	X	
Elaboración del Informe final					X	X
Aprobación del informe						X
Sustentación						X

## 5.4 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Planeación de la calidad; concepto de calidad; proyecto 2; seguro social; actualización 1 de diciembre 2002: 1-6 pag (5).
2. International Organization for Standardization. Quality: terms and definitions. 1989.
3. Calidad de vida, salud y factores psicológicos asociados; perspectiva en psicología; edición no 13, enero – junio 2010: 1 – 22 par (3).
4. Asociación española de pediatría, grupo de consenso de pediatría de atención primaria. la calidad de la asistencia pediátrica en atención primaria, en los sistemas sanitarios y públicos españoles. Madrid: asociación española de pediatría; 2001. Disponible en: <http://www.pediatrasandalucia.org/documentos/calidad.pdf>
5. Decreto 1011 Ministerio de la protección social. se establece el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. bogotá; 2006.
6. Koziar, Barbara. Fundamentos de Enfermería, 2da Edición Mc Graw Hill Interamericana, España, Madrid, 1999, Vol. 1. Pág.3, 14.
7. Ponce, Judith; Reyes, Hortensia y Ponce, Gandhi; Satisfacción laboral y Calidad de Atención de Enfermería en una unidad Médica de Alta Especialidad. México, 2002. Buscador Google. Calidad de Atención de Enfermería.

8. Revista de Salud; Calidad de Atención de Enfermería. España, 1992. [www.ne.udea.edu.co/revista/sep92/calidad.html\\_36k](http://www.ne.udea.edu.co/revista/sep92/calidad.html_36k). Buscador Google. Calidad de la Atención de la Enfermera.
9. Perlaza, Jorge L. Percepción de la Atención de Enfermería de los Pacientes sometidos a hemodiálisis Periódica frente a sus Reacciones Emocionales, Ecuador, 2002; Buscador Google. Percepción de la atención de Enfermería. <http://usuarios.lycos.es/enfermeriapen/invesc/percepatención.htm>
10. Quispe Ninantay, Ángela M.; Opinión que tienen los Pacientes del Servicio de Medicina General sobre la Calidad de Atención de la Enfermera en el Hospital Arzobispo Loayza; Lima; En Tesis; UNMSM; 2005. Pág. 26, 28, 30.
11. Jamaica, María y Morales, María; Calidad de Atención de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Materno Perinatal; Lima; En Tesis; UPU; 2006.
12. Aiquipa Mendoza, Ana C.; Calidad de la Atención de Enfermería según opinión de los Pacientes sometidos a Quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del INEN; Lima; En Tesis; UNMSM; 2003.
13. Torres-Barrera et al. Absentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad de segundo nivel. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15(3): 147 – 153. [revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php?](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php?)

# **ANEXOS**

**ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA.**

**TÍTULO: “PERCEPCION QUE TIENE EL USUARIO EXTERNO CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	CATEGORIAS	TEC. INSTRU	POBLACION Y MUESTRA
<p><b>Principal:</b> ¿Cuáles son las características del Cuál es la percepción que tiene el usuario externo acerca de la percepción de la calidad en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?</p>	<p>Analizar las características de la percepción de la atención que tiene el usuario externo en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuantificar de manera adecuada los diferentes puntos que determina el acceso a la atención en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.</li> <li>• Cuantificar y analizar las principales</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe la percepción que tiene el usuario externo en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.</p> <p><b>HIPÓTESIS SECUNDARIA</b></p> <p>Existirá la calificación del usuario respecto al acceso a la atención en el servicio de urgencias en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.</p> <p>Existirá el trato al usuario externo dentro del servicio de urgencias en el</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genero</li> <li>• Edad</li> <li>• Tiempo de utilizar los servicios del nosocomio</li> <li>• Acceso al servicio de urgencias</li> <li>• Tiempo de espera Triaje</li> <li>• Trato del médico</li> <li>• Trato de las enfermeras</li> <li>• Claridad de información del médico hacia el usuario</li> <li>• Percepción de la atención recibida y</li> </ul>	<p>1: masculino 2: femenino</p> <p>Años</p> <p>1: más de 1 año 2: menos de 1 año 3: días</p> <p>1:insatisfactorio 2: regular 3: bueno 4: satisfactorio</p> <p>1:insatisfactorio 2: regular 3: bueno 4: satisfactorio</p> <p>1:insatisfactorio 2: regular 3: bueno 4: satisfactorio</p>	<p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b> Encuesta.</p>	<p><b>Población en estudio:</b> La población de estudio está constituida por el usuario externo en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.</p> <p><b>Selección de la muestra:</b> En el presente trabajo de investigación tendrá como muestra a 117 usuarios externos en el servicio de</p>

	<p>características de la atención al usuario externo dentro del servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.</p>	<p>servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.</p> <p>Existirá la calificación de los elementos tangibles del servicio de urgencias en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.</p> <p>Existirá el nivel de comunicación del personal a los usuarios externos del servicio de urgencias en el servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.</p>	<p>resolución de problemas</p>	<p>1:insatisfactorio 2: regular 3: bueno 4: satisfactorio</p> <p>1:insatisfactorio 2: regular 3: bueno 4: satisfactorio</p> <p>Si No Probablemente</p>		<p>Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. .</p>
--	---	---	--------------------------------	--	--	--



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Marque con una X dentro del cuadro según corresponda su punto de vista; tenga en cuenta que la calificación es exclusivamente del servicio de urgencias:

Nombre: \_\_\_\_\_

Género:

Masculino:                      edad:

Femenino:

Hace cuanto utiliza usted los servicios de esta institución?

1: Más de un año       2: menos de un año

3: Días

1. Acceso a la atención (cómo calificaría).

Pregunta	Opción de respuesta			
	1	2	3	4
El acceso al servicio de urgencias.				
El acceso al área de facturación.				
El tiempo de espera para la primera revisión.				
El tiempo de espera para la segunda revisión.				

1: insatisfactorio    2: regular    3: bueno    4: satisfactorio

Recomendación:

---



---

2. Trato a el usuario (cómo calificaría)

pregunta	Opción de respuesta				porque
	1	2	3	4	
El trato del médico.					
El trato de las enfermeras.					
El trato del personal de facturación.					
El trato de parte del vigilante.					
La claridad con que el médico le informo su diagnóstico, causa y tratamiento.					
La claridad con que el personal de enfermería le explico el procedimiento a desarrollar					
La claridad con que el personal de facturación le explico el proceso administrativo que debe seguir.					

1: insatisfactorio 2: regular 3: bueno 4: satisfactorio

3. Elementos tangibles (cómo calificaría)

pregunta	Opción de respuesta			
	1	2	3	4
El estado del área externa de urgencias.				
El estado de la sala de espera.				
El estado de los consultorios del área de urgencias.				
El estado de la sala de observaciones del área de urgencias.				
El estado de los baños				

1: malo 2: regular 3: bueno 4: excelente



Recomendación:

---

---

4. Recomendaciones

Recomendaría usted utilizar el servicio de urgencias del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen en relación a sus instalaciones?

Si:  probablemente:  No:

¿Porque?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

5. Percepción del usuario con el servicio recibido Se encuentra usted satisfecho con la atención recibida?

Si:   
No:

¿Porque?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

6. Expectativa

Cómo calificaría el servicio de urgencias del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?

1:

2:

3:

4:

5:

1: muy malo

2: malo

3: regular

4: bueno

5: excelente



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**ANEXO N°3**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, .....identificado con DNI N° ....., en pleno uso de mis facultades mentales me comprometo a participar del estudio de "PERCEPCION QUE TIENE EL USUARIO EXTERNO CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN" y declaro:

- Haber sido informado de forma clara y precisa sobre el test a realizarme y la ficha a llenarse, sabiendo que este estudio tiene fines de investigación médica.
- Estando de acuerdo una vez leído los documentos, de responder las preguntas.
- Teniendo a mi favor el derecho de retirar mi participación durante el transcurso de la entrevista.

Fecha:    /    /

.....  
Firma del usuario

.....  
Huella digital del usuario



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## FORMATO DE VALIDEZ SUBJETIVA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ESCALA DE OPINIÓN DEL EXPERTO APRECIACIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

N°	ASPECTOS A CONSIDERAR	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica.		
2	la secuencia de presentación de ítems es óptima		
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems.		
4	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.		
5	Los reactivos reflejan el problema de investigación.		
6	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.		
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación.		
8	Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.		
9	El instrumento abarca las variables, sub variables e indicadores.		
10	Los ítems permiten contrastar la hipótesis.		

**FECHA:** .... / .... / .....

-----  
NOMBRE Y APELLIDOS  
FIRMA DEL EXPERTO