

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL TRATO
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA HOSPITAL REGIONAL
VIRGEN DE FÁTIMA, CHACHAPOYAS - 2019**

Autora:

Bach. Jhovany del Pilar Cruz Mendoza

Asesora:

Mg. Carla María Ordinola Ramírez

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL TRATO
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA HOSPITAL REGIONAL
VIRGEN DE FÁTIMA, CHACHAPOYAS - 2019**

Autora:

Bach. Jhovany del Pilar Cruz Mendoza

Asesora:

Mg. Carla María Ordinola Ramírez

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Al señor todo poderoso por iluminarme durante toda mi vida de formación profesional.

A mi madre y a mi hijo, Quienes con su amor paciencia y esfuerzo me permitieron cumplir con mi meta propuesta.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional durante la etapa de mi formación universitaria.

AGRADECIMIENTO

A todos pacientes hospitalizados, del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas por haberme permitido entrar en sus vidas privadas y permitirme recolectar la información que hicieron posible concluir con la investigación.

A la Directora del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, por brindarme las facilidades previa a la coordinación con los enfermeros.

A la Mg. Carla María Ordinola Ramírez, por su acertada asesoría para culminar con mi informe de tesis.

A todas aquellas personas que voluntariamente me apoyaron en el proceso de recolección de datos.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.
RECTOR**

**Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Dr. EDWIN GONZALES PACO
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada.....

Percepción del usuario Sobre el trato del Profesional de enfermería Hospital Regional Virgen de Fatima Chachapoyas 2021

del egresado Barral Hovany del Pilar Cruz Mendoza

de la Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Enfermería

de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 13 de Setiembre del 2021

Carle H. Beltrán B.
Firma y nombre completo del Asesor



JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



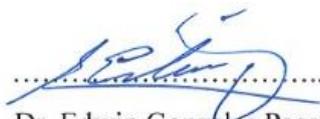
Ms.C. Julio Mariano Chávez Milla

PRESIDENTE



Mg. Franz Tito Coronel Zubiato

SECRETARIO



Dr. Edwin Gonzales Paco

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

 **UNTRM** **REGLAMENTO GENERAL**
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-O

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Presidente: Ms.c Julio Mariano Chávez Milla Secretario: Ms
Franz Tito Coronel Zubiata Dr Edwin Gonzales Paco

presentada por el estudiante () /egresado (X)

de la Escuela Profesional de Enfermería

con correo electrónico institucional Cuzmendoza27Hovanydel Pilar @Gmail

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 15 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 07 de setiembre del 2021


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 27 de Enero del año 2020, siendo las 10:00 horas, el aspirante: Jhovany del Pilar Cruz Mendoza, defiende en sesión pública presencial (X) / a distancia () la Tesis titulada: Percepción del Usuario Sobre el trato del profesional de Enfermería, en el Hospital Regional Virgen de Fatima - Chachapoyas, 2019, teniendo como asesor a Mg. Saida María Ordóñez Ramírez, para obtener el Título Profesional de Enfermería, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Jolio Mariano Chavez Milla
Secretario: Franz Tito Coronel Zubiato
Vocal: Edwin Gonzales Pazo

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	18
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
2.2. Población, muestra y muestreo	18
2.3. Variables de estudio	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
2.5. Análisis de datos.	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
ANEXOS.....	31

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019 -----	21
Tabla 2. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería según sus dimensiones, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019 -----	22
Tabla 3. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería según edad, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019 -----	33
Tabla 4. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería según sexo, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019 -----	34
Tabla 5. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería según condición de asegurado, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019-----	35
Tabla 6. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería según tipo de seguro, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas– 2019-----	36

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019 -----	21
Figura 2. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería según sus dimensiones, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019. -----	22

RESUMEN

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de tipo: observacional, prospectivo, trasversal y de análisis univariado, cuyo objetivo fue: Determinar la percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019. La muestra estuvo conformada por 206 usuarios del servicio de emergencia. Los datos se recolectaron mediante un cuestionario de percepción del usuario, con un nivel de significancia del 0.05. Los resultados indican que del 100% (206) usuarios el 50.5% (104) indican que el trato que brinda el profesional de enfermería es regular, el 26.7 (55) bueno y el 22.8 % (47) malo. Según su percepción de comunicación, el 44.7% (92) tiene una percepción regular, el 33.5% (69) malo y el 21.8 % (45) buena. Según la dimensión de empatía, el 35.4% (73) tiene una percepción regular, el 34% (70) malo y el 30.6 % (63) bueno. Según la dimensión de respeto, el 42.7% (81) tiene una percepción bueno, el 31.1% (64) regular y el 26.2 % (54) percepción mala. En conclusión, la mitad de los usuarios indica que el trato del profesional de enfermería en el servicio de emergencias es regular, y una cuarta parte indica que es bueno malo respectivamente.

Palabras clave: Percepción, usuario, trato, profesional de enfermería.

ABSTRACT

The present study was of quantitative approach, descriptive level, of type: observational, prospective, transverse and univariate analysis, whose objective was: To determine the perception of the user about the treatment of the Nursing Professional, Virgin Regional Hospital from Fatima, Chachapoyas - 2019. The sample consisted of 206 users of the emergency service. Data were collected through a user perception questionnaire, with a significance level of 0.05. The results indicate that of 100% (206) users 50.5% (104) indicate that the treatment provided by the nursing professional is regular, 26.7 (55) good and 22.8% (47) bad. According to their perception of communication, 44.7% (92) have a regular perception, 33.5% (69) bad and 21.8% (45) good. According to the size of empathy, 35.4% (73) have a regular perception, 34% (70) bad and 30.6% (63) good. According to the dimension of respect, 42.7% (81) has a good perception, 31.1% (64) regular and 26.2% (54) bad perception. In conclusion, half of the users indicate that the treatment of the nursing professional in the emergency service is regular, and a quarter indicates that it is good bad respectively.

Keywords: Perception, user, treatment, nursing professional.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, debe existir un trato digno del enfermero para que los pacientes tengan un ambiente confiable que inspire confianza y a la vez brindar una atención integral con calidad y respeto de individualidad y asimismo respetar sus derechos durante su hospitalización, y este deber ser muy humanizado, en la cual se comprenda todo el bienestar el bienestar y confort de todo aquel paciente que reciba cuidados de enfermería. (Beltrán, 2014, p. 14).

Un cuidado excelente en el paciente es axiomático, porque le permite autodeterminarse ser el mismo y tomar decisiones, cada profesional enfermero tiene sus propias ideas, sus propios pensamientos en la cual confía, se debe brindar un cuidado de calidad, calidez, que sea dinámico, comprensible porque el paciente es un ser único y en eso está basado la enfermería, a la vez realizando un análisis crítico científico y consiente, en la cual se respete los derechos y su dignidad humana. (Campos, 2012, p. 24).

Es incuestionable que en nuestra época no exista un acelerado desarrollo de la tecnología, principalmente en las áreas de la salud, donde se aplique un trato humano considerando un equilibrio perfecto entre lo humanístico y lo científico; En enfermería es necesario que se incorporen conocimientos básicos sobre prevención de riesgos, bioética, axiología y comunicación, para generar una cultura hospitalaria, y que establezca los valores internos, con respeto al ser humano, a su seguridad y su labor en equipo. (Casalino, 2015, p. 18).

Los cuidados de enfermería se deben brindar en distintos grados, con el único fin de respetar y beneficiar al paciente conjuntamente con sus valores que regulen el accionar del paciente. Así mismo mencionar y respetar la calidad de vida del paciente y su acompañante, solo tratando de beneficiar las necesidades del consumidor.

La OMS, reconoce que los profesionales de enfermería brindan una calidad de cuidados siempre identificando las necesidades de salud en los ámbitos preventivo - promocional, así como su tratamiento y rehabilitación del individuo solo haciendo el uso de recursos de forma oportuna y efectiva. De tal forma que la calidad del cuidado sea muy conveniente, humanizada, eficiente y continua de acuerdo a las competencias del profesional de enfermería y el usuario. (Tena, et al, 2016, p. 31).

La eficacia del cuidado es una responsabilidad del profesional de enfermería con la finalidad de conseguir buenos resultados de la salud del individuo. Es así que los profesionales deben tomar las decisiones correctas para lograr los objetivos trazados, dirigir la calidad del cuidado, a favor del paciente, en el momento oportuno y apropiado. (Vargas, 2013, p. 15).

Los cuidados de enfermería tienen un mismo fin y son únicos y protocolares siempre respetando la individualidad del paciente, en sus diferentes etapas de salud enfermedad desde el nacimiento hasta una muerte digna, tomando decisiones correctas enfocadas en los conocimientos científicos, respetando la ética profesional fundamentada en el cuidado holístico de apoyo emocional, así debe distinguirse cada profesional uno del otro, para que de esta manera brinden al paciente seguridad y confianza de atenderse en dicho establecimiento. (Pinto, 2014, p. 12).

La equidad en el cuidado debe ser la garantía de respeto a los derechos del paciente, su familia y la comunidad, este cuidado debe ser efectivo brindándole un buen trato. Los enfermeros deben ser agentes de cambio y los cuidados que brinda lo debe hacer con mucho amor y profesionalismo, humanístico y honesto. Un trato digno de la persona es algo elemental, de esta manera se realiza una buena interacción entre paciente – enfermero y familia, facilitando la continuidad del cuidado y su respectiva evaluación. (Cinabal, 2011, p. 14).

Lo más importante es que las personas busquen los servicios de atención con mucha confianza, y esto solo se le generará con la finalidad de otorgarles confianza y comprensión, para así generarles la necesidad de atención en los diferentes ámbitos de los cuidados de enfermería, y este cuidado debe ser oportuno, coherente, con calidad y calidez, a su vez se debe garantizar un ambiente saludable con todos los accesorios necesarios para tal fin. Con estas cualidades se le debe disminuir la ansiedad al paciente, y así no den respuestas negativas al momento de atenderlos y estos se muestren muy satisfechos con la atención recibida.

En el Hospital Regional Virgen de Fátima existe muchos profesionales de enfermería que casi no brindan a los pacientes cuidados humanizados, por lo que existe un descontento de parte de los pacientes hospitalizados. Por todo lo detallado se formuló la siguiente

interrogante: ¿Cuál es la percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería, ¿Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019? El objetivo general fue: Determinar la percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2019

La investigación se justifica porque la percepción del paciente sobre el cuidado es algo muy importante, que permitirá evaluar la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, ya que este es el que hacer del enfermero con la única finalidad de salvaguardar la salud del paciente.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal y de análisis univariado. (Supo, 2016, pp. 2 - 19).

Diseño de la investigación

Se utilizó un diseño descriptivo:



Donde:

M = Muestra.

X = Percepción del usuario sobre trato del Profesional Enfermería

Métodos:

Se utilizó el método Inductivo - Deductivo.

2.2. Población, muestra y muestreo

Población:

Estuvo constituido por el promedio de pacientes atendidos en el Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas en los últimos 6 meses, que suman un total de 317.

Atendidos x mes	fi	%
Julio	300	13
Agosto	450	17
Setiembre	200	19
Octubre	300	17
Noviembre	200	16
Diciembre	450	18
Total promedio	317	100
Promedio Programado Enero - 2018	317	100

Criterios de inclusión

- Pacientes que desearon participar, del estudio bajo el consentimiento informado.
- Pacientes hospitalizados de 48 a más horas.
- Pacientes de ambos sexos, con participación directa, consientes de brindar información.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no desearon participar, y no brindaron su consentimiento informado.
- Pacientes con alguna anomalía.
- Pacientes que no estuvieron en la capacidad de dar respuesta.

Muestra:

De la población estimada se tomó como muestra 169 pacientes gracias a la siguiente operación:

Donde:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

$$N = 317 \quad Z = 95 \% = 1.96 \quad p = 0.5 \quad q = 0.5 \quad E = 0.05$$

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (317)}{(0.05)^2 (317 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.25) (317)}{(0.0025) (216) + (3.8416) (0.25)}$$

$$n = \frac{304.4}{0.54 + 0.96} \quad n = \frac{304}{1.5}$$

$$n = 206$$

Muestreo:

Se utilizó el método de la rifa, se confeccionaron 317 balotas y se colocó en una bolsa, y de ellos se sacó uno por uno cada balota, logrando seleccionar solo 206 balotas. Esta se anotó en un registro, y como la selección duró más de tres meses se seleccionaron a los pacientes según se obtuvo en las balotas.

2.3. Variables de estudio

2.3.1. Identificación de la variable:

Variable: Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería

Definición conceptual

Es la opinión que tiene el paciente sobre como lo tratan los profesionales de enfermería, se medirá a través del cuestionario.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se usó la encuesta.

Para recabar la información se utilizó el cuestionario de percepción del usuario, constituido por 3 dimensiones, con respuestas en la escala de Likert.

De siempre = 3 A veces = 2 Nunca = 1

Este instrumento fue validado por expertos cuyo resultado fue $VC = 8.72 > VT = 1.6449$.

La confiabilidad se realizó mediante una prueba piloto al 10% de la muestra total obteniendo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach cuyo valor fue: 0.86.

2.5. Análisis de datos.

Para procesar los resultados se utilizó el SPSS – 23, utilizando la estadística descriptiva, con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$. Los resultados se muestran en tablas y figuras.

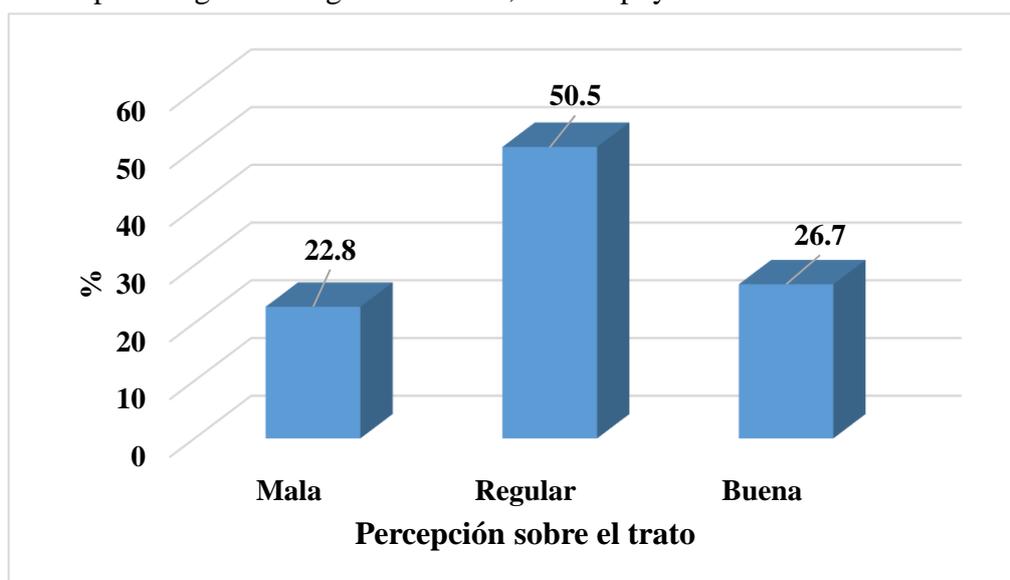
III. RESULTADOS

Tabla 1. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019.

Percepción sobre el Trato	fi	%
Mala	47	22.8
Regular	104	50.5
Buena	55	26.7
Total	206	100

Fuente: Cuestionario de percepción

Figura 1. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019.



Fuente: Tabla 1

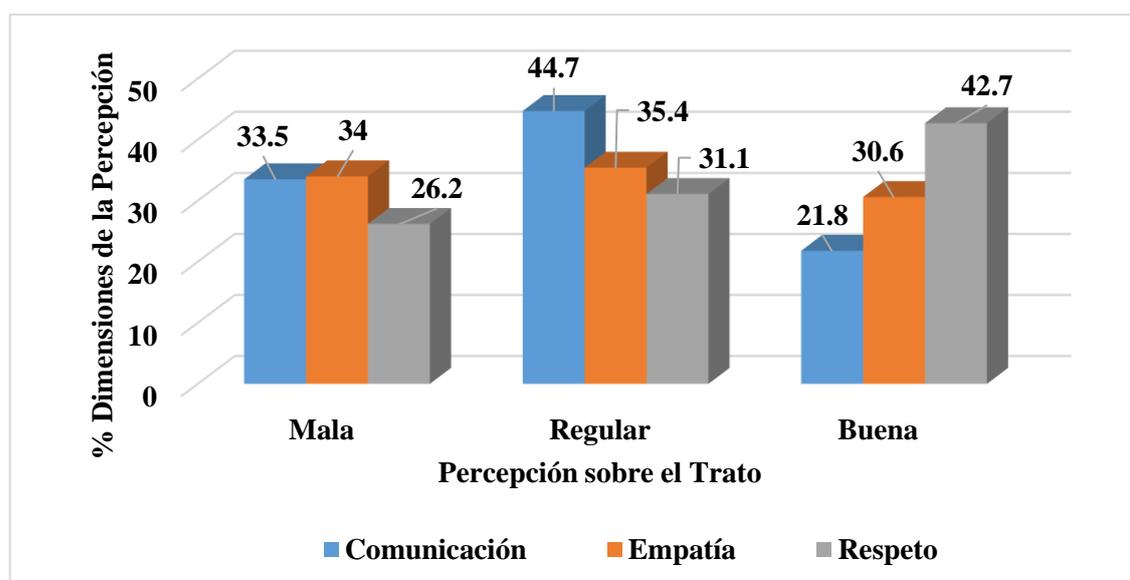
Del 100% (206) usuarios sobre el trato del profesional de enfermería, se observa que el 50.5% (104) tiene una regular percepción sobre el trato del profesional de enfermería, el 26.7 (55) buena percepción y el 22.8 % (47) mala.

Tabla 2. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería según sus dimensiones, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019.

Dimensiones de la percepción	Percepción sobre el trato						Total	
	Mala		Regular		Buena		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Comunicación	69	33.5	92	44.7	45	21.8	206	100
Empatía	70	34	73	35.4	63	30.6	206	100
Respeto	54	26.2	64	31.1	88	42.7	206	100

Fuente: Cuestionario de percepción

Figura 2. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería según sus dimensiones, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019.



Del 100% (317) de usuarios según su percepción de comunicación el 44.7% (92) tiene una percepción regular, el 33.5% (69) malo y el 21.8 % (45) buena.

Según la dimensión de empatía, el 35.4% (73) tiene una percepción regular, el 34% (70) malo y el 30.6 % (63) bueno.

Según la dimensión de respeto, el 42.7% (81) tiene una percepción bueno, el 31.1% (64) regular y el 26.2 % (54) percepción mala.

IV. DISCUSIÓN

Al analizar los resultados sobre el trato del profesional de enfermería, se evidencia que el 50.5% de los usuarios perciben que el trato del profesional de enfermería es algo regular, el 26.7 indican un trato bueno y el 22.8 % indica recibir un mal trato. Quiere decir que su comunicación verbal y no verbal, su empatía y su respeto no son muy adecuados a la realidad de expectativa del usuario del servicio de emergencia.

Los cuidados de enfermería se deben realizar en un ambiente cálido, con un trato digno, con calidad y calidez, el cual debe brindar mucha confianza a la persona que lo requiera respetando siempre su privacidad y este sea muy humanizado con bienestar y confort.

Se puede observar a la vez que el trato profesional de enfermería según su percepción de comunicación es regular hasta en un 44.7%, el 33.5% malo y el 21.8 % buena. (Tabla 02). Quiere decir que más de la mitad de los profesionales de enfermería tienen un lenguaje no muy claro ni apropiado, responden a medias a las inquietudes de los pacientes, tono de voz no muy adecuado, la información que brindan es poco comprensible, la comunicación no es muy fluida, terminología no muy adecuada, la comunicación no es muy horizontal, aclara muy poco las dudas o de forma regular, sus gestos no son muy amables ni agradables, toman poco interés a los usuarios del servicio de emergencia. No son muy empáticos.

Así mismo según la dimensión de empatía, el 35.4% tiene una percepción regular, el 34% malo y el 30.6 % bueno. (Tabla 2). Quiere decir que los usuarios del servicio de emergencia indican que los profesionales de enfermería no son muy cálidos en el trato, regular clima de confianza, de bienestar emocional, de clima de aceptación, escuchan a media, toman poco interés en que aprenda a su autocuidado los pacientes, propician un clima de estima no muy favorable, son poco comprensivos y poco tolerantes, a veces responden al saludo.

Según la dimensión de respeto, el 42.7% tiene una percepción bueno, el 31.1% regular y el 26.2 % percepción mala. (Tabla 2). Quiere decir que los profesionales de enfermería, no entrevistan individualmente a los pacientes, juzgan sus actitudes, establecen diferencias. Poco manejo de conflictos, entrevista grupal, no demuestran

puntualidad, son poco confidenciales y poco coherentes.

De igual manera se afirma que el trato del profesional de enfermería según sexo el 53.1% de los usuarios de sexo masculino tienen una percepción regular sobre el trato que brinda el profesional de enfermería, el 33.7% una percepción buena, el 13.3% mala; mientras que las usuarias de sexo femenino, el 48.1% percepción regular, el 31.4% mala y el 20.4% buena. Así mismo según edad los < 20 años, el 54.8% tiene una percepción regular y el 22.6% una percepción mala y buena respectivamente; los usuarios de 20 – 29 años, el 46.2% tienen una percepción regular, el 26.9% mala y buena; los usuarios de 30-39 años, el 55.8% tiene una percepción regular, el 25% buena, el 19.2% tiene una percepción bajo; los usuarios de 40-49 años, el 52.8% tiene una percepción regular, el 25% buena y el 22.2%, mala; los usuarios de más 50 años, el 42.9% percepción regular, el 34.3% buena y el 22.8% mala. Así mismo los usuarios del SIS el 50.3% tienen una percepción regular del trato del profesional de enfermería, el 27.6% percepción buena, 22.1% mala; mientras que las otras condiciones de asegurados el 52% tienen una percepción regular, el 28% mala y el 20% buena.

Los resultados de la presente investigación son similares con los de Ospina, R. (2008), el mismo que indica que el trato del profesional de enfermería oscila de bueno a regular en un 30%, el 70% es malo. El profesional de enfermería actúa, considerando que si sus explicaciones sean amplias y completas, los pacientes obtendrán mayor y mejor información; sin embargo, deja de lado la participación de los pacientes como sujeto activo del proceso comunicacional, lo que favorece en éste una actitud pasiva. Al comparar con los resultados de Silvia, C. (2011). Indica que las relaciones interpersonales y personales del enfermero oscilan en un rango de 10 a 70, con una media de 60, y esta se situó en 54.25%; llegando a la siguiente conclusión: los pacientes perciben el trato del profesional de enfermería como la herramienta fundamental de todo proceso humano. También son similares a los de Vásquez. G. (1987), en la cual concluye que en relación a la características personales refieren: el profesional de enfermería debe mantener el permanente diálogo en todos los aspectos; profesional de enfermería debe ser el transmisor del modelo profesional. De la misma forma son similares con las de Miranda. E. (1982). En la cual sus resultados indican que los pacientes refieren que el 85% de los profesionales de enfermería tiene un mal trato, los marginan y lo discriminan, indican una tendencia indiferente referente a la atención

denotando falta de empatía entre el binomio paciente enfermero.

En el presente estudio y los demás estudios citados, los resultados indican que todos los profesionales de enfermería dan un trato de forma regular a los pacientes, quiere decir que tienen una regular comunicación verbal y no verbal, son regularmente empáticos, y regularmente respetuosos. Ante esto se debe considerar que la enfermería no solo es una profesión asistencial si no una profesión humana, de acercamiento a las personas con trato digno, de calidad y calidez, respetando siempre la individualidad de las personas, otorgándoles un amor propio de conservación a su vida, de valorarse a sí mismo, enseñándoles a ser auténticos, optimistas, reflexivos, con práctica de los valores éticos y morales.

La comunicación interpersonal es fundamental en el cuidado de enfermería, y esto perite a la pronta recuperación del paciente. Un trato meritorio al paciente debe ser algo holístico que satisfaga sus necesidades, reconocerlos como seres humanos a través de un cuidado integral, pero a la vez individual, oír el ser humano es único en la naturaleza algo incomparable. Se debe brindar un trato con propiedad siempre llamándole a la persona por su nombre, respetando su convicción ideológica y su cultura, a la vez se les debe brindar una información oportuna y cierta sin mentiras.

Los cuidados de enfermería deben estar basados en un marco legal, y que sea adaptado al servicio no solo de una persona sino también de toda una familia o comunidad siempre con prácticas de moralidad y principios éticos, con compromiso a salvaguardar la salud de la población.

Los cuidados de enfermería giran en torno a la percepción de los pacientes, ellos son las personas indicadas que puedan evaluar el accionar del profesional de enfermería, todo dependerá de la calidad de servicios que brinde este profesional y de cuan satisfechos se encuentran los pacientes.

La percepción del paciente es fundamental en la satisfacción del mismo, todo va depender de como el profesional de enfermería brinda sus servicios, o si es con calidad o sin calidad; o si es con calidez o sin calidez. El trato enfermero es algo sublime, pasional, de servicio que cambia la vida de cualquier ser y en cualquier circunstancia. Existe un dicho que, así como tratas así te trataran. Entonces en el momento del cuidado debemos ser coherentes con lo pensamos, con lo que decimos y como lo hacemos.

V. CONCLUSIONES

- La mitad de los usuarios indica que el trato del profesional de enfermería es regular, y una cuarta parte indica que es bueno malo respectivamente.
- La percepción del trato del profesional de enfermería a los usuarios es de regular a malo en las dimensiones de comunicación y empatía. Mientras que en el respeto es de regular a bueno.
- La percepción del trato del profesional de enfermería a los usuarios de 30 a más años es de regular a bueno, mientras que en los < 20 años y d 20 a 29 años, son de regular a malo y bueno respectivamente.
- Los usuarios de sexo masculino refieren que el trato del profesional de enfermería es de regular a bueno mientras que los de sexo femenino indican que es de regular a malo. Así mismo existe una relación estrecha entre el sexo y el trato del profesional de enfermería hacia los usuarios.
- Los asegurados del SIS indican un trato de regular a bueno, mientras que los que tienen otros seguros o no asegurados indican que es de regular a malo.
- Todos los usuarios según su grado de instrucción indican que el tato del profesional de enfermería es de regular a bueno con tendencia a mal trato.

VI. RECOMENDACIONES

- Al Hospital Regional Virgen de Fátima, que formulen un Plan de Gestión de Mejoramiento de la Calidad fortaleciendo los aspectos relacionados con las dimensiones de comunicación, empatía y respeto hacia los usuarios del establecimiento de salud.

- Se realicen trabajos comparativos entre los demás servicios del Hospital Regional Virgen de Fátima y a la vez hagan comparaciones con otros hospitales del departamento de Amazonas y es establecimientos de salud que conforman la Dirección de Salud.

- Se realicen estudios cualitativos sobre la satisfacción del usuario para así poder comprender más a profundidad la realidad de los procesos que se desarrollan en la consulta del servicio de emergencia.

- Desarrollar un programa de mejoramiento de los siguientes factores de Satisfacción del usuario: Empatía o atención individualizada del usuario. Sensibilización para disminuir el tiempo de espera. Presentación del personal de Salud y de las instalaciones físicas relacionadas al usuario y de la comunicación.

- La calidad de atención debe cumplir con satisfacer las necesidades percibidas por el paciente, mostrando aptitudes de cortesía y amabilidad cumpliendo nuestra labor de manera integral mirando al paciente como un ser biopsicosocial. La calidad de la atención de enfermería está definida como una prestación precisa, individual, humana, constante y eficaz que proporciona la enfermera de acuerdo a modelos fijados para el desarrollo profesional calificado y de acorde con la intención de obtener la satisfacción del usuario.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, H. (2014). Calidad de la atención de Enfermería en los servicios de salud. Edit. Noriega. 2da. Edic. México.
- Azevedo, S. (2012). Significados y percepciones sobre el Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Revista Latinoamericana Enfermagen; vol. 11 (nº 6 fas): pág. 727-733. ISSN 0104-1169.
- Barboza de Pinol, F. (2015). Significados y percepciones sobre el Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Brasil.
- Beltrán, O. (2014). La práctica de enfermería en los cuidados intensivos y el trato a las personas. Edit. Pajares. Colombia.
- Baca, R. (2015). Cuidado de enfermería: uno de los principios de la calidad de servicios Revista Latinoamericana Enfermagen. vol. 9 (nº 5 fas) 126-132. ISSN. 0105 1234.
- Campos, A. (2012). Importancia de las relaciones interpersonales en los cuidados de enfermería, Universidad del Valle de México, Revista Episteme No. 8-9 Octubre-Diciembre 2012, Dirección Institucional de Investigación e Innovación Tecnológica.
- Chávez, P. (2016). Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología hospital nacional de dos de mayo, Lima.
- Casalino, G. (2015). Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna de un hospital general de Lima.
- Cinabal, J. (2011). Interrelación del profesional de enfermería con el paciente. Atención Primaria a la Salud, Equilibrio entre Necesidad de Salud y Servicios y Tecnología, Barcelona. España.

- Hernández, L. (2010). Relación Médico - Paciente y la Calidad de Atención Médica, Rev. CONAMED 2001;9 (20):25-29. México.
- Mero, A., & Andrade, G. (2017). Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que reciben en los servicios de salud preventivo y hospitalario. Ecuador: universidad "Laica Eloy Alfaro de Manabí" Facultad de Enfermería.
- O'Brien, M. (2014). Comunicación y Relaciones en Enfermería con el paciente. Edit. Manual Moderno. México.
- Pinto, N. (2014). Dimensiones del cuidado. Grupo de cuidado. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Colombia. Colombia.
- Rizzo, R. (2013). Teoría de la evolución humana. 2da Edic. Edit. Interamericana, Madrid. España.
- Supo, J. (2016). Metodología de la Investigación Científica: apuntes de las bases conceptuales de la investigación. 3ra Edic. Edit. Universitaria. Yanahuara. Arequipa.
- Tena, C., et al. (2016). La Comunicación Humana en la relación médico Paciente, ed. Prado 2ª. Edic. Edit. Interamericana.
- Travelbee, J. (2016). Modelo de relación de persona a persona. 3ra. Edic. Edit. Universitaria. Mac Graff. Hill. México.
- Urizi, F. (2015). Vivencias de familiares en terapia intensiva: El otro lado del ingreso. Revista Latinoamericana Enfermagen. Brasil.
- Vargas, N. (2013). Cuidado y Práctica de enfermería. Grupo de cuidado. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Colombia. Colombia.
- Victoria, R. et al. (2013). Recomendaciones para mejorar la Atención de Enfermería. Rev. CONAMED, 8(3):19-26. 4. Memoria del Séptimo Simposio Internacional.

Lima. Perú.

Villagra, L. (2015). Dimensiones del cuidado. Grupo de cuidado. Facultad de Enfermería.
Universidad Nacional de Colombia. Colombia.

ANEXOS

Anexo 1

Tabla 3. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería según edad, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019.

Edad	Percepción sobre el trato						Total	
	Mala		Regular		Buena			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<20 a	7	22.6	17	54.8	7	22.6	31	100
20 - 29 a	14	26.9	24	46.2	14	26.9	52	100
30 - 39 a	10	19.2	29	55.8	13	25	52	100
40 - 49 a	8	22.2	19	52.8	9	25	36	100
50 a más	8	22.8	15	42.9	12	34.3	35	100
Total	47	22.8	104	40.5	55	26.7	206	100

Fuente: Cuestionario de percepción

En la tabla, se observa que el usuario sobre el trato del profesional de enfermería según edad es: <20 años, el 54.8%(17) tiene una percepción regular y el 22.6%(7) tiene una percepción mala y buena respectivamente; los usuarios de 20 – 29 años, el 46.2%(24) tiene una percepción regular, el 26.9%(14) tienen una percepción mala y buena; los usuarios de 30-39 años, el 55.8%(29) tiene una percepción regular, el 25% (13) tiene percepción buena, el 19.2%(10)tiene una percepción bajo; los usuarios de 40-49 años, el 52.8%(19) tiene una percepción regular, el 25%(9) tiene una percepción buena y el 22.2%(8), tiene una percepción mala; los usuarios que tienen más de 50 años, el 42.9%(15) tiene una percepción regular, el 34.3%(12) tiene una percepción buena y el 22.8%(8) tienen una percepción mala.

Anexo 2

Tabla 4. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería según sexo, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019.

Sexo	Percepción sobre el trato						Total	
	Mala		Regular		Buena		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Masculino	13	13.3	52	53.1	33	33.7	98	100
Femenino	34	31.5	52	48.1	22	20.4	108	100
Total	47	22.8	104	40.5	55	26.7	206	100

$X^2 = 11.124$; $G1 = 2$; $p = 0.004 < 0.05$

Fuente: Cuestionario de percepción

En la tabla 04 se observa que el 53.1%(13) de los usuarios de sexo masculino tienen una percepción regular sobre el trato que brinda el profesional de enfermería, el 33.7%(33) una percepción buena, el 13.3%(13) mala; mientras que las usuarias de sexo femenino, el 48.1%(52) percepción regular, el 31.4(34) mala y el 20.4%(22) buena.

Anexo 3

Tabla 5. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería según condición de asegurado, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019.

Condición de asegurado	Percepción sobre el trato						Total	
	Mala		Regular		Buena			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
SIS	40	22.1	91	50.3	50	27.6	181	100
Otros	7	28	13	52	5	20	108	100
Total	47	22.8	104	40.5	55	26.7	206	100

Fuente: Cuestionario de percepción

En la tabla 05 se observa que los usuarios con el SIS el 50.3%(91) tienen una percepción regular del trato del profesional de enfermería, el 27.6%(50) percepción buena, 22.1%(40) mala; mientras que las otras condiciones de asegurados el 52%(13) tienen una percepción regular, el 28%(7) mala y el 20%(5) buena.

Anexo 4

Tabla 6. Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería según tipo de seguro, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019.

Tipo de instrucción	Percepción sobre el trato						Total	
	Mala		Regular		Buena		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Sin Instrucción	19	32.2	23	39	17	28.8	59	100
Primaria	8	15.7	33	64.7	10	19.6	51	100
Secundaria	4	15.4	18	69.2	4	15.4	26	100
Superior	16	22.9	30	42.9	24	25	36	100
Total	47	22.8	104	40.5	55	26.7	206	100

Fuente: Cuestionario de percepción

En la tabla 06, se observa al usuario sobre el trato del profesional de enfermería según su tipo de instrucción, es: sin instrucción 39%(23) la percepción es regular, el 32.2 %(19) la percepción es mala, 28.8%(17) la percepción es buena; primaria 64.7%(33) su percepción es regular, el 19.6%(10) su percepción es buena, el 15.7%(8) es mala; secundaria el 69.2%(18) es de percepción regular, el 15.4%(4) su percepción es buena y mala respectivamente; superior el 42.6%(30) su percepción es regular, el 25%(24) su percepción buena y el 22.9%(16) es mala.

Anexo 5

UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO PERCEPCIÓN SOBRE TRATO DEL ENFERMERO.

I. INTRODUCCIÓN:

Estimados usuarios, a continuación, se muestra una serie de ítems los mismos que realizan con el propósito de verificar la percepción del usuario sobre el trato que reciben por parte del profesional de Enfermería, por lo que se le solicita su colaboración, respondiendo al cuestionario con sinceridad, los datos que usted brinde serán totalmente confidenciales y anónimo

II DATOS GENERALES:

Edad: _____ años. **Sexo:** Masculino (1) Femenino (2).

Condición del encuestado: SIS (1) No asegurados (2).

Nivel de estudio: () Sin instrucción () Primaria () Secundaria () superior

Siempre = 3

A veces = 2

Nunca = 1

N°	ITEMS	3	2	1
	COMUNICACIÓN			
	Verbal			
1	El profesional de enfermería le habla con lenguaje claro y apropiado			
2	El profesional de enfermería responde inquietudes			
3	El profesional de enfermería se dirige con tono de voz adecuado.			
4	La Información que le brinda es comprensible			
5	El profesional de enfermería mantiene una comunicación fluida			
	El profesional de enfermería utiliza terminología adecuada			

7	El profesional de enfermería tiene una comunicación horizontal			
8	El profesional de enfermería aclara sus dudas			
	No verbal			
9	El profesional de enfermería tiene un lenguaje gestual adecuado			
10	El profesional de enfermería tiene gesto de asentimiento			
11	El profesional de enfermería es atento			
12	El profesional de enfermería es Amabilidad			
13	El profesional de enfermería tiene gestos agradables			
14	El profesional de enfermería es muestra interés por Ud.			
	EMPATÍA			
15	El profesional de enfermería es brinda calidez en el trato			
16	El profesional de enfermería es mantiene un clima de confianza.			
17	El profesional de enfermería es brinda un bienestar emocional.			
18	El profesional de enfermería tiene un clima de aceptación.			
19	El profesional de enfermería sabe escuchar.			
20	El profesional de enfermería permite que participe el paciente.			
21	El profesional de enfermería propicia clima de estima.			
22	El profesional de enfermería brinda interés por el aprendizaje.			
23	El profesional de enfermería Propicia la autoevaluación.			
24	El profesional de enfermería es comprensivo(a).			
25	El profesional de enfermería es Tolerante.			
26	El profesional de enfermería Responde al saludo.			
	RESPECTO			
27	El profesional de enfermería es te brinda entrevista individual.			
28	El profesional de enfermería Juzga actitudes.			
29	El profesional de enfermería establece diferencias.			
30	- El profesional de enfermería es maneja los conflictos.			
31	El profesional de enfermería es realiza entrevista grupal.			
32	El profesional de enfermería es demuestra puntualidad.			
33	El profesional de enfermería es mantiene la confidencialidad.			
34	El profesional de enfermería es Coherente			
35	El profesional de enfermería exige puntualidad.			

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	MARCO METODOLOGICO	ESCALA
<p>¿Cuál es la percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019?</p>	<p>Objetivo General. Determinar la percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería en la dimensión de comunicación. - Identificar la percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería en la dimensión de Empatía. - Identificar la percepción del usuario sobre el trato del 	<p>VI = percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería</p>	<p>Enfoque de investigación: cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Tipo de investigación: -según la intervención del investigador será observacional; -según la planificación de la toma de datos será retrospectivo; -según el número de ocasiones en que se medirá la variable de estudio será transversal. - según el número de variables de interés será univariado.</p> <p>Diseño: Descriptivo</p> <p>Población y muestra.</p> <p>Población: 317 usuarios del hospital regional virgen de Fátima.</p>	<p>Para medir la variable se utilizará la Escala nominal.</p> <p>Para evaluar los ítems</p> <p>Se utilizará Escala de Likert</p> <p>Siempre = 3 A veces = 2 Nunca = 1</p>

	<p>Profesional de Enfermería en la dimensión de respeto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar a la población objeto de estudio. 		<p>Muestra: 206</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - cuestionario de percepción del usuario <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos.</p> <p>La información final fue procesada en el Microsoft Word, Excel, y el software SPSS versión 23</p> <p>Estadística descriptiva de frecuencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - La presentación de los resultados en tablas y figuras. 	
--	---	--	---	--

VARIABLE	DEFINICIÓN Operacional L	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	CATEGORÍA		Escala
						Dimensión	Variable	
Percepción del usuario sobre el trato del Profesional de Enfermería	Son las sensaciones que tienen los pacientes sobre el trato que reciben por parte del profesional de enfermería. Se medirá	Es la respuesta expresada de los pacientes sobre la impresión que le produce el profesional de enfermería durante la atención que le brinda. Se medirá mediante el cuestionario de percepción del paciente.	Comunicación: - Verbal.	-Lenguaje claro y apropiado - Responde inquietudes - Tono de voz adecuado. - Información comprensible - Comunicación fluida - Terminología adecuada - Comunicación horizontal - Aclara dudas	14	Malo: 14 – 22	Malo: 35 - 58	Variable: ordinal
			- No verbal.	- Lenguaje gestual - Gesto de asentimiento - Atención - Amabilidad - Gestos agradables - Interés		Bueno: 33 - 42		
			Empatía.	- Calidez en el trato - Clima de confianza. - Bienestar emocional. - Clima de aceptación. - Sabe escuchar. - Participación del estudiante. - Propicia clima de estima. - Interés por el aprendizaje. - Propicia la autoevaluación. - Comprensivo(a).	11	Malo: 11 – 17	Bueno: 83 - 105	Items: Likert 0 = Nunca 1= A veces 2 = Siempre

				<ul style="list-style-type: none"> - Tolerante. - Responde al saludo. 				
			Respeto.	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista individual. - Juzga actitudes. - Establece diferencias. - Manejo de conflictos. - Entrevista grupal. - Demuestra puntualidad. - Confidencialidad. - Coherencia - Exige puntualidad. 	10	Malo: 10 – 16 Regular: 17 – 23 Bueno: 24-30		

Anexo 6

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES CONSULTADOS SOBRE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN (JUICIO DE EXPERTOS)

ITEM	EXPERTOS*					TOTAL
	1	2	3	4	5	
01	1	1	1	1	1	5
02	1	1	1	1	1	5
03	1	1	1	1	1	5
04	1	1	1	1	1	5
05	1	1	1	0	1	4
06	1	1	1	1	1	5
07	1	1	1	1	1	5
08	1	1	1	1	1	5
09	1	1	1	1	1	5
10	1	1	1	1	1	5

* Respuesta de los profesionales: 1 = Sí, 0= No

EVALUACIÓN DE LA VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

ITEM EVAL.	JUECES EXPERTOS				P VALOR $\leq \alpha$	SIGNIFIC. ESTAD.
	ADECUADO		INADECUAD			
	N°	%	N°	%		
1	5	100	0	0	0.03125	*
2	5	100	0	0	0.03125	*
3	5	100	0	0	0.03125	*
4	5	100	0	0	0.03125	*
5	4	80	1	20	0.15625	---
6	5	100	0	0	0.03125	*
7	5	100	0	0	0.03125	*
8	5	100	0	0	0.03125	*
9	5	100	0	0	0.03125	*
10	5	100	0	0	0.03125	*
TOTAL	49	98	1	2	4.5297	

Fuente: Apreciación de los expertos

* : Significativa ($P < 0.05$)

** : Altamente significativa ($P < 0.01$)

VC = 4.5297 > VT = 1.6449

Por lo tanto en el resultado se indica que el instrumento es adecuado para su aplicación

Anexo 7

DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a utilizar la fórmula alfa de Crombach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

Vi = Varianza de cada ítems

Vt = Varianza total

Reemplazando

$$\alpha = \frac{10}{10 - 1} \left(1 - \frac{(4.2582)^2}{(6.515)^2} \right)$$

$$\alpha = 1.0526 (1 - 0.427)$$

$$\alpha = 1.0526 (0.573)$$

$$\alpha = \mathbf{0.603}$$

Hallando la máxima confiabilidad

Se aplicará la fórmula de Spearman Brown

$\text{Máx Conf} = \frac{2(\alpha)}{1 + \alpha} = \text{Spearman Brown}$	es fuertemente confiable
--	--------------------------

Para determinar la interpretación de la confiabilidad se tomó los siguientes criterios:

CRITERIO DE CONFIABILIDAD:	VALORES.
No es confiable	: -1 a 0
Baja confiabilidad	: 0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	: 0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	: 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	: 0.9 a 1

Este valor es considerado como una fuerte confiabilidad, siendo el instrumento apto para su aplicación.