

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO
DEL HOSPITAL ILO-2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

ELSA DOMINGA CONDORI CRUZ

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCION EN SALUD PÚBLICA**

TACNA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN


Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CENTRO
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL ILO-2023**

Tesis sustentada y aprobada el 19 de diciembre del 2023; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : 
Dra. Silvia Cristina Quispe Prieto

SECRETARIO : 
Dr. Juan José Evaristo Changllo Roas

MIEMBRO : 
Dra. Carla Patricia Milagros Mori Fuentes

ASESOR : 
Dra. Carla Patricia Milagros Mori Fuentes

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo **Dra. Carla Patricia Milagros Mori Fuentes** en mi condición de Asesor **CERTIFICO** que: el Informe de Tesis titulada “**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL ILO-2023**”, desarrollado por la egresada de la **Maestría en Salud Pública, ELSA DOMINGA CONDORI CRUZ**, para optar el Grado Académico de **MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA**.

Que, conforme al análisis de originalidad y de similitud de Trabajos de Investigación y Producción Intelectual de la UNJBG, mediante el software de similitud textual TURNITIN obtiene los siguientes resultados:

Código de identificación de reporte	: oid:23228:274680940
Porcentaje de similitud	: 9%
Nivel	: Permitido

Por lo que **CERTIFICO QUE LA SIMILITUD** del Informe de Tesis está de acuerdo al nivel **PERMITIDO**. La Tesista puede continuar con el Proceso de su Sustentación de la Tesis. Se emite el presente certificado para los fines correspondientes.



Dra. Carla Mori Fuentes
Docente - FACS / Esc. Enfermería
UNJBG
CEP 21206

DOCENTE ASESOR

DEDICATORIA

Esta investigación la dedico a mi familia, que siempre me ha dado el apoyo incondicional y me impulsaron a continuar superándome haciendo posible culminar mi maestría en Salud Pública.

Elsa D. Condori Cruz

AGRADECIMIENTO

Dedico esta tesis a Dios todopoderoso por guiar en mi camino a personas que me apoyaron para lograr a este objetivo.

A la Escuela de Posgrado por la enseñanza de cada uno de mis docentes.

A mi asesora Dra. Carla Patricia Milagros Mori Fuentes por su enseñanza, paciencia y orientación en mi trabajo de investigación.

Elsa D. Condori Cruz

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	03
1.1. Descripción del problema	03
1.1.1. Identificación del problema.	03
1.2. Formulación del problema	05
1.2.1. Problema general	05
1.2.2. Problemas específicos	05
1.3. Justificación e importancia	06
1.4. Alcances y limitaciones	07
1.5. Objetivo de la investigación	07
1.5.1. Objetivo general	07
1.5.2. Objetivos específicos	07
1.6. Hipótesis	08
1.6.1. Hipótesis general	08
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	09
2.1. Antecedentes del estudio	09
2.1.1. Ámbito internacional	09
2.1.2. Ámbito nacional	10
2.1.3. Ámbito local	13
2.2. Bases teóricas	14
2.3. Definición de términos	22

CAPÍTULO: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.1. Tipo y de diseño de investigación	23
3.2. Población y muestra	23
3.2.1. Población:	23
3.2.2. Muestra	24
3.3. Operacionalización de variables	24
3.3.1. Identificación de las variables	24
3.3.2. Caracterización de las variables	24
3.4.1. Técnicas	26
3.4.2. Instrumentos	26
3.5. Procedimiento de recolección de datos	28
3.6. Procesamiento y análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	31
4.1. Resultados	31
DISCUSIÓN	54
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Características sociodemográficas del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	31
Tabla 2	Satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	34
Tabla 3	Dimensiones de la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	35
Tabla 4.	Calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	38
Tabla 5	Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	39
Tabla 6	Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	41
Tabla 7	Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	43
Tabla 8	Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención segura en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	45
Tabla 9	Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención con empatía en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	47
Tabla 10	Correlación de Spearman de la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	49

Tabla 11.	Correlación de Spearman de la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	50
Tabla 12.	Correlación de Spearman de la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	51
Tabla 13.	Correlación de Spearman de la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención segura en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	52
Tabla 14.	Correlación de Spearman de la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención con empatía en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	53

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Características sociodemográficas del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	32
Figura 2	Satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	34
Figura 3	Dimensiones de la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	36
Figura 4	Calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	38
Figura 5	Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	40
Figura 6	Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	42
Figura 7	Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	44
Figura 8	Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención segura en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	46
Figura 9	Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención con empatía en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023	48

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como **objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023. **Metodología:** El estudio es de diseño de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra fue no probabilística por conveniencia, con un nivel de confianza de 95 % que cumplan los criterios de inclusión y exclusión, se consideraron a 100 usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico. Se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. **Resultados:** Las características sociodemográficas del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, el género es masculino (59 %), la edad es de 36 a 45 (41 %), de procedencia Urbano (85 %) y el 70 % no tienen antecedentes quirúrgicos. La satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, está satisfecho con un 36 %, las dimensiones de satisfacción: elementos tangibles está muy satisfechos (46 %), capacidad de respuesta están satisfecho (55 %), atención segura están muy satisfechos (46 %), atención empatía están satisfechos (40 %) y la calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, es buena con un 68 %. **Conclusión:** Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo donde la correlación de Spearman es 0,487

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción de usuario, profesional de enfermería

ABSTRACT

The **objective** of this research work was to: Determine the relationship that exists between the quality of care of the nursing professional and user satisfaction in the Surgical Center Service of the Ilo-2023 Hospital. **Methodology:** The study has a quantitative design, descriptive correlational cross-sectional, the sample was non-probabilistic for convenience, with a confidence level of 95 % that meet the inclusion and exclusion criteria, 100 users of the Health Service were considered. Surgical Center. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. **Results:** The sociodemographic characteristics of the user in the Surgical Center Service of the Ilo Hospital, the gender is male (59 %), the age is 36 to 45 (41 %), of Urban origin (85 %) and 70 % are not They have a surgical history. User satisfaction in the Surgical Center Service of the Ilo Hospital is satisfied with 36 %, the dimensions of satisfaction: tangible elements are very satisfied (46 %), responsiveness are satisfied (55 %), safe care are very satisfied (46 %), empathy attention are satisfied (40 %) and the quality of care of the nursing professional in the Surgical Center Service of the Ilo Hospital is good with 68 %. **Conclusion:** There is a relationship between the quality of care of the nursing professional with user satisfaction in the Surgical Center Service of the Ilo Hospital where the Spearman correlation is 0.487.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, nursing professional,

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), por su lado, define la calidad en salud como “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”. (1)

Frente a esto, el profesional de enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad de atención que brinda al paciente, a la institución, a la ética, a las normas de la profesión, y la contribución de su desempeño del cuidado y satisfacción de los pacientes.

He ahí que resulta relevante que los usuarios tengan la oportunidad de relatar sobre el cuidado que les es prestado y su satisfacción, pues esto contribuye con la mejora de un indicador y resulta en una mejora del establecimiento. La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para analizar la percepción en relación con la calidad de la atención prestada.

Cabe destacar que, el sector salud siempre ha sido cuestionado debido a la sobrecarga de pacientes por turnos, la deficiencia de recursos y las medidas de bioseguridad, así como por deficiencias en la infraestructura, lo que suele generar reclamos y rechazo de la población, pues se aduce que los servicios de salud que ofrecen los hospitales están muy lejanos de ser los más adecuados. (1)

En atención a esta problemática, la investigación aborda y analiza el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, institución que cuenta con dos profesionales de enfermería por turno, lo que constituye un número reducido en relación al número de pacientes que se atienden; por esta razón, se prioriza la atención al paciente, se limita a la orientación sobre el estado de salud del paciente y no se enfatiza en el apoyo emocional

lo que genera, muchas veces, insatisfacción y deterioro de la imagen social de las enfermeras. Por esta razón, es común escuchar frases como: “la atención es pésima”, “no atienden nuestros reclamos”, “no nos informan con claridad”, “siempre están apuradas”, entre otras expresiones que apuntan a la disconformidad con respecto a la explicación que reciben sobre su paciente. Por esto, el objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023.

Esta investigación consta de cuatro capítulos, el primer capítulo: Planteamiento del estudio hace referencia a los fundamentos y formulación del problema, objetivos, justificación, formulación de hipótesis y operacionalización de variables. El segundo capítulo contiene los antecedentes de investigación, bases teóricas y definición conceptual de términos. El capítulo tercero contiene el diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de recolección de datos y procesamiento de datos. En el capítulo cuatro se detalla los resultados y la discusión, para culminar con las conclusiones, recomendaciones, referencias, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Identificación del problema.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) insta a que se proporcione unos servicios de salud de calidad, lo cual es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal; por ello, se necesitan políticas que se dirijan explícitamente a mejorar la calidad de los servicios de salud y allí donde existan múltiples iniciativas para la mejora de la calidad, se procurará combinarlas con un esfuerzo coordinado y sistemático para mejorar la atención en todo el sistema de salud (1) En investigaciones realizadas a hospitales que han seguido estas recomendaciones como hospitales de España y México, reportaron niveles de satisfacción global en los usuarios como hospitales 52,2 % y 57 %, respectivamente, los cuales corresponden a niveles de satisfacción “en proceso” (2)

Para responder a las necesidades de atención del usuario se necesita tener un nivel alto de calidad en la atención. Una de las principales preguntas a los servicios de salud pública de parte de los usuarios es el desempeño en la atención por parte del personal de salud en este caso el de enfermería, pues ellos son los principales protagonistas de todo el proceso de atención. Si bien es cierto, uno de los factores para no alcanzar una atención de calidad es la infraestructura y la demanda de usuarios que acuden a esta área, también hay un grado importante de responsabilidad del profesional en enfermería, que muchas veces se deja ganar por la apatía, estrés, desinterés y en algunos casos autoritarismo, frente a las necesidades de los usuarios (3).

El sector salud, siempre ha sido cuestionado debido a la sobrecarga de pacientes por turnos, la deficiencia de recursos y las medidas de bioseguridad por las deficiencias en la infraestructura, esto ha generado reclamos y rechazo de la población, porque se aduce que los servicios de salud que ofrecen los hospitales están muy lejos de ser los más adecuados. Este aspecto ha sido objeto de análisis por diversos estudiosos, ya que

presentan una contradicción implícita, pues el personal de enfermería ha sido capacitado y formado para cuidar la salud de su paciente, pero si este no lo hace de manera correcta, es decir, sin la calidad de servicio que se espera, estaría contradiciendo su propia formación. (4)

El relato del usuario sobre el cuidado que se le brinda y su satisfacción puede contribuir a la mejora de un indicador de resultado de un establecimiento. La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar la percepción relacionado a la calidad de la atención prestada (5).

Estudios en Latinoamérica han mostrado que los servicios de salud, sobre todo del ámbito público, son percibidos por entre 20-30 % de los usuarios como de calidad media o de baja calidad, especialmente en el ámbito de la consulta externa. En nuestro país, los estudios de percepción de calidad en los servicios de salud cuentan con porcentajes más desalentadores, estimándose que solo 10-30% de la población atendida considera que recibió una atención de buena calidad y se siente satisfecha (6,7)

A nivel nacional, en el Hospital Víctor Ramos Guardia, principal establecimiento de salud en la ciudad de Huaraz, evidenció que el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención brindada en el servicio de emergencia de dicho hospital donde el nivel de satisfacción es medio (51 %) y alto (27 %), concluyéndose que no existe una buena calidad y calidez de atención (8)

Gamez V., en su estudio cuyo objetivo fue: “Determinar la calidad del cuidado enfermero en el post operatorio del Centro Quirúrgico – Hospital Hipólito Unanue -Tacna - 2017”, quien realizó un tipo de estudio descriptivo, con abordaje cuantitativo y de tipo transversal, la población de estudio estuvo constituida por 117 pacientes postoperados, el instrumento utilizado fue la encuesta aplicando el cuestionario de calidad de atención con escala de Likert. Así mismo el resultado que se obtuvo es que la calidad de cuidado enfermero en el postquirúrgico es regular (65,0 %), llegando a la conclusión que los pacientes del mencionado hospital no reciben un adecuado cuidado de enfermería. (9)

En el contexto local la investigación: Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua Los resultados muestran que el nivel de satisfacción del paciente post quirúrgico es satisfacción intermedia (76,0 %), y con respecto a la calidad de los cuidados de enfermería el resultado de eficiente obtiene (54,0 %). Se concluye que si existe relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de los cuidados de enfermería y nivel satisfacción del paciente post quirúrgico ($p=0,000$). (10)

El Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo cuenta con dos profesionales de enfermería por turno, lo cual es un número muy reducido en relación al número de pacientes que se atienden; por esta razón, se prioriza la atención al paciente, se limita a la orientación sobre el estado de salud del paciente sin enfatizar el apoyo emocional lo que genera muchas veces insatisfacción y deterioro de la imagen social de las enfermeras. Por esta razón, es común escuchar frases como: “la atención es pésima”, “no atienden nuestros reclamos”, “no nos informan con claridad”, “siempre están apuradas”, entre otras expresiones que expresan disconformidad con respecto a la explicación que le dan sobre su paciente.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Se identifica la calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023?

- ¿Se identifica la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023?
- ¿Está relacionado la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023?
- ¿Está relacionado la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023?
- ¿Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en función a la atención segura en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023?
- ¿Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en función a la atención con empatía en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La presente investigación es original, ya que no existen estudios que coincidan totalmente con el tema, además los antecedentes hacen del trabajo poseedor de un marco conceptual establecido y de experiencia investigadora precedente a futuros trabajos.

El conocer la calidad de atención, así como la satisfacción del usuario contribuirá en la mejora de la oferta del servicio considerando que se presta interés a la persona que se encuentra en una situación de emergencia que no solo está afectada físicamente sino emocionalmente, y que en muchos de los casos de la atención recibida depende su vida por lo complejo de los casos que se atienden en esta área. (11)

Con la presente investigación, se brindará el conocimiento actual de la calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del usuario, así mismo permitirá en un futuro realizar trabajos que contribuyan a mejorar los indicadores señalados, con la

finalidad de contribuir al desarrollo de investigaciones y programas que permitan mejorar la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

Se consideran los siguientes aspectos:

- a) Área geográfica: La presente investigación se llevó a cabo en la provincia de Ilo, departamento de Moquegua.
- b) Época o periodo: La investigación se realizó en los meses de agosto y setiembre 2023
- c) Financiamiento: Los gastos de la presente investigación fueron autofinanciados
- d) Tiempo disponible: La aplicación del instrumento tuvo una duración de 10 min.
- e) Ámbito específico: La investigación se realizó en el Hospital Ilo

1.5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023.

1.5.2. Objetivo específico

- Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023.
- Identificar la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023.

- Establecer la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023.
- Comprobar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023.
- Demostrar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención segura en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023.
- Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención con empatía en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023.

1.6. HIPÓTESIS

- Ha: Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023.
- Ho: No existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A continuación, se presenta la revisión de la literatura, expresando la existencia de algunos trabajos de investigación relacionados con el tema de investigación:

2.1.1. Ámbito internacional

Vera M. (12) En su investigación “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia, Guayaquil 2018. Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La muestra fue de 357 representantes de los niños. Metodología: SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Resultados: Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones.

García C. Barrera L. (13), en su investigación titulada: “Análisis de la atención del usuario en los Centros de Salud de la provincia de Manabí-Ecuador, 2019”. Objetivo: analizar la atención del usuario en los centros de salud de la Provincia de Manabí-Ecuador. Resultados: Se encontró predominio del sexo femenino y la edad entre 20 a 39 años, el Ministerio de Salud Pública y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social fueron las instituciones más utilizadas, la diabetes e hipertensión arterial son las enfermedades crónicas más frecuentes y los servicios más requerido fueron medicina general, las especialidades, el laboratorio y radiología, predominó la atención inmediata en medicina general y el tiempo más prolongado de 1 semana en el servicio de promoción/prevenición de enfermedades y la calidad de la atención fue buena en más del 50 %. Conclusiones: la

mayoría de los usuarios son adultos jóvenes, con enfermedades crónicas de alta morbi-mortalidad en el país, quienes utilizan los servicios públicos y la atención recibida fue percibida como satisfactoria. Palabra Clave: Usuario de salud, servicios de salud, satisfacción en salud.

Real R., Vergara V. (14), en su investigación titulada: “Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay, 2020”. Objetivos: determinar el nivel de satisfacción que presentan al alta los pacientes del servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional (Itaiguá, Paraguay) en 2020. Métodos: estudio observacional, descriptivo, correlacional. Muestra: pacientes egresados del servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2020. La satisfacción se determinó con el cuestionario SERVQUAL. Resultados: ingresaron al estudio 312 pacientes, con edad media 47 ± 18 años, siendo 54 % del sexo masculino. El tiempo promedio de internación fue 21 ± 22 días. Se halló 58 % de satisfacción. La escala de Barthel arrojó 49 % de algún tipo de dependencia. No se encontraron factores de riesgo estadísticamente significativos asociados a la insatisfacción. Conclusión: el nivel de satisfacción fue elevado. Se recomienda continuar aplicando herramientas de evaluación de calidad en la atención de la salud de forma sistemática y continuada.

2.1.2. Ámbito nacional

Zapata P. (15) realizó su tesis titulada: Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en Pacientes Hospitalizados del Servicio de un Hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019 Objetivo: Determinar la percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019. El instrumento utilizado fue el CUCACE. Resultados: Se encontró que el 46% de los pacientes percibieron como “muy buena” la calidad de atención de enfermería; “completamente buena”, el 37 %; “buena”, el 17 %. Ningún participante se inclinó por la percepción regular y mala. Según la dimensión experiencia con los cuidados de enfermería, se encontró que el 44% de pacientes consideraron “muy buena”; y en la dimensión satisfacción con los cuidados de enfermería, el 45 % de pacientes consideraron

“muy buena”. Conclusiones: La mayoría de los pacientes hospitalizados percibieron la calidad de atención de enfermería muy buena. Palabras clave: Calidad de atención de enfermería, Pacientes hospitalizados, Percepción

Chuquicusma T., Luján P., Sanchez M. et al. (16), realizaron la investigación “Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú 2020”, la presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del área de Atención al Asegurado del Hospital José Cayetano Heredia –Perú. Se aplicó un cuestionario de 49 ítems distribuidos en siete dimensiones (tangibilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, receptividad, credibilidad y competencia), realizándose el estudio en base al Modelo SERVQUAL. Los resultados encontrados refieren que la calidad de servicio muestra una correlación significativa positiva alta con la satisfacción del usuario en un 0.88, el nivel de calidad de servicio que brinda el área de atención al asegurado es bajo en un 42.9 %, el nivel de satisfacción de los usuarios del área de atención al asegurado es bajo en un 45,7 %. Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de atención al usuario.

Febres R., Mercado M. (17), realizaron la investigación “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú, 2020”. Objetivo: Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externa de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016. Resultados: El 57% de la muestra fue de sexo femenino, el rango de edades de los participantes osciló entre 36 a 45 años. Así mismo, el 36 % de los usuarios contaba con educación secundaria completa y el 63 % fueron pacientes continuadores. Se obtuvo una satisfacción global de 60,3 %. Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5 % de insatisfacción. Conclusión: El sistema de salud debe implementar estrategias de mejora

de los servicios de atención con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

Galvez N., Villaneda M. (18), realizaron el trabajo de investigación titulado: “Satisfacción del usuario y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019”. Los resultados indican que la satisfacción es observada en el 13 % de los usuarios y perciben a la calidad de atención como media 10,9 %. Se presenta la asociación de las variables principales del estudio sobre satisfacción y calidad de atención percibida por el paciente, lo datos obtenidos indican que el 78,3 % de los pacientes están poco satisfechos con la atención en el servicio de centro quirúrgico y la calidad es media en el 85,9 % de ellos. Concluyendo que la satisfacción del usuario es de poca satisfacción 78,3 % y la calidad de atención es media en el 70,1% en la muestra de pacientes que fueron atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico.

Chumpitaz M. (19), realizó la investigación “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018” Se les aplicó una lista de cotejo con 3 dimensiones: científico-técnica, humanitaria y ambiental. Para medir la satisfacción de los pacientes se aplicó un cuestionario a una muestra representativa de 206 pacientes adultos hospitalizados (sobre una población de 445). Resultados: Encontramos una correlación positiva entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del paciente. Dicha correlación fue estadísticamente significativa ($p=0,000$) y fue una correlación de nivel medio (con tendencia a alta). El 64,4 % de las enfermeras dieron un nivel medio, el 19,6 % dieron un nivel bajo y el 15,7 % dieron un nivel alto de calidad de atención. Asimismo, entre los pacientes hospitalizados, el 47,6 % sintió un nivel de satisfacción medio, mientras que el 29,1 % sintió un nivel de satisfacción alto y el 23,3 % un nivel de satisfacción bajo. Conclusiones: Existe una correlación positiva entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del paciente en pacientes hospitalizados en una clínica privada.

2.1.3. **Ámbito local**

Pacha S. (20) realizó la investigación: Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo - Moquegua 2018, tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente post – quirúrgico y la calidad de la atención de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Centro Quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua 2018. Se utilizó una entrevista al paciente y una guía de observación directa a la enfermera. Los resultados muestran que el nivel de satisfacción del paciente posoperatorio es Satisfacción Intermedia (76,0 %), y la calidad de la atención de enfermería es Atención de Enfermería eficiente (54,0 %). Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables Calidad de la atención de enfermería y Nivel de satisfacción del paciente Postquirúrgico ($p = 0,000$)

Curasi D. (21), realizó la investigación: “Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Satisfacción De Los Usuarios En el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019”, tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre ambas variables. Los resultados evidenciaron que la calidad del cuidado de enfermería fue regular para el 50,7 %, siendo mayoritariamente buena en las dimensiones “entorno” y “técnica”, mientras que en la dimensión “humana”, fue regular. El grado de satisfacción del usuario fue alto en el 63,3 % de la población de estudio. La dimensión calificada con alto grado de satisfacción fue “monitorea y hace seguimiento”; las dimensiones percibidas con un grado medio fueron: “conforta”, “se anticipa” y “mantiene relación de confianza”; la dimensión “explica y facilita” tuvo un puntaje bajo y; el grado de satisfacción en la dimensión “Accesibilidad” fue alto para la mitad de usuarios y bajo para la otra parte. Con la prueba estadística de Chi cuadrado se determinó la existencia de una relación altamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua ($p = 0.000$; $X^2 = 85.248$).

2.2.BASES TEÓRICAS

El presente informe de investigación se fundamenta en las bases conceptuales calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario:

2.2.1. Calidad de atención de enfermería

La función de enfermería implica un conjunto de responsabilidades, entre los que sobresale actividades de cooperación, colaboración, atención al paciente, seguimiento, administración de medicamentos y tratamientos, revisión de historial médico, llenado del reporte de enfermería, interconsultas, etc., (22) esta práctica diaria requiere de un alto estándar y perfeccionamiento en cada una de las tareas, las cuales deben ser de calidad, y que permita una adecuada atención y recuperación del paciente (23). El cuidado abarca aspectos fisiológicos y afectivos, donde el profesional en enfermería debe mostrar en la praxis compromiso, humanismo, profesionalismo y empatía con la persona que cuida y atiende. Por ende, calidad de atención de enfermería, no se puede resumir a meros aspectos técnicos y mecanizados, sino que implica cuidado humano e interés hacia el dolor y sufrimiento del otro, esta empatía es el motor de la práctica de la enfermera, ya que se acerca a la integración de valores y de conocimientos científicos en favor de la salud física y emocional del paciente (24).

La importancia de la calidad en la atención de enfermería radica en los diversos motivos por los cuales la calidad en la atención de enfermería trasciende la sala de un hospital. Entre ellos destaca los motivos éticos y deontológicos; la salud no puede ser vista como un negocio o una simple práctica laboral, donde procesos y servicios se realizan de manera indiferente, ya que se trata de la interacción entre seres humanos, donde unos tienen la posibilidad de curar y sanar en función del buen uso de los recursos, conocimientos y actitud humanista.

Motivos sociales y de seguridad: La sociedad exige personal competente y que garantice buen servicio a sus ciudadanos. Motivos económicos: Se requiere de eficiencia, ya que los recursos son escasos y las necesidades son altas (24).

2.2.1.1. Medición de la calidad de atención de enfermería

La calidad de atención de enfermería se puede medir tanto por aspectos cuantitativos como cualitativos. Se han diseñado diversos instrumentos para establecer los alcances técnicos, científicos y humanísticos acorde a la atención del profesional en enfermería. Uno de los instrumentos más empleados es el instrumento CARE-Q (Caring Assessment Instrument), el cual mide los siguientes elementos: (25)

- a. **Accesibilidad:** Se vincula al comportamiento del cuidado en el personal de enfermería y que este sea de forma oportuna y en función de las necesidades del paciente.
- b. **Explica y facilita:** Se refieren a los cuidados que hace el personal de enfermería el informar sobre procedimientos que para el paciente no son conocidos o complejos de comprender respecto a su enfermedad, tratamiento o recuperación, facilitándole los datos requeridos en forma precisa.
- c. **Conforta:** Se vincula al cuidado que brinda el personal de enfermería con el objetivo que el paciente hospitalizado estén cómodos, dándole ánimos para seguir con su tratamiento, generando un clima de bienestar.
- d. **Se anticipa:** El profesional de enfermería planifica sus tareas y actividades en función de la atención de sus pacientes, así evitar complicaciones.
- e. **Mantiene relación de confianza:** Se forma a través del buen trato hacia el paciente, generando empatía en favor de su recuperación, haciéndole sentir que se preocupan por él como ser humano.
- f. **Monitorea y hace seguimiento:** Controla cada uno de los pasos de la estadía del paciente, desde que llega área de emergencia, monitoreando el progreso del mismo. Ello demuestra el interés de la enfermera y del dominio del manejo de información en función de cada uno de sus pacientes (25).

2.2.1.2. Dimensiones de la calidad de atención

La calidad de atención técnica consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. (26)

El modelo de atención a la salud reconoce la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables, se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud. (27)

La calidad de la atención es el encuentro paciente – proveedor, debe definirse como el grado en el que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en salud, juzgado por la expectativa de resultados que se podrían atribuir a la atención en el presente” (28)

- Dimensión técnica: Hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, competencia profesional, eficiencia, continuidad, accesibilidad y seguridad.
- Dimensión humana: Se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir, es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que se brinde, todo esto influye en la satisfacción del paciente.

- **Dimensión del entorno (confort):** Esta dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto como: El orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes).(29) Para el paciente, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera cortés y en el momento que lo necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en la eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y comodidad.(30).

2.2.2. Satisfacción

La satisfacción está ligada con la consecución o logro de un objetivo o con la resolución o solución a una necesidad personal. Se considera que las emociones son relevantes ya que la satisfacción de un usuario, se define a partir de sus vivencias con el hecho fáctico. El usuario se forma un juicio de valor y le otorga un valor personal a la posibilidad o recuperación de su salud. Sin embargo, la satisfacción del usuario excede esta valoración, por cuanto, definir interiormente satisfacción significa cómo el estado mental en el plano cognitivo conjuga su intelectualidad, emociones, necesidades materiales, expectativas y resultados obtenidos. (31).

Dimensiones de la satisfacción

Esta expectativa está formada por comunicación de boca a boca, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes (32).

Fiabilidad. Su propósito se orienta a medir la habilidad y diligencia para brindar el servicio ofrecido, de la forma como se ofreció y estipuló.

Seguridad. Comprende rasgos del proveedor relacionados con el trato amable y respetuoso y habilidad para proyectar credibilidad, confianza y confidencialidad en la prestación de un servicio de salud.

Capacidad de respuesta. Rapidez en la disposición de servir a los usuarios para otorgar un servicio oportuno y rápido frente a una demanda sanitaria, en tiempo razonable y con calidad en la respuesta.

Empatía. Relacionado con la capacidad que tiene aquel que presta el servicio para ponerse en el lugar del usuario, según sus necesidades y características personales.

Tangibles. Directamente vinculados con la apariencia de las instalaciones físicas, la presentación del personal que atiende, el equipamiento que posee la institución e incluso el material de información, educación y comunicación que se utilice

2.2.3. Paciente quirúrgico

El paciente quirúrgico es el que va a ser sometido a cirugía. La atención del paciente que va a someterse a anestesia y cirugía requiere un conocimiento profundo de lo que se conoce como circuito peri operatorio, el cual abarca desde el momento en que se toma la decisión de practicar la intervención quirúrgica hasta que se produce el alta hospitalaria. (33) .

Vulnerabilidad del paciente quirúrgico. Los centros sanitarios deben observar y respetar los derechos de los pacientes y familiares, además de tener el deber de garantizar el derecho a la asistencia quirúrgica o anestésica de todos los pacientes con procedimientos actualizados a las necesidades sociales, así como gestionar los procesos, valorar los resultados y hacer que se cumplan todas las normativas y protocolos establecidos con principios éticos de: autonomía, confidencialidad de la información, fidelidad, justicia, prevención, respeto a la vida y a las personas y veracidad, además del respeto a su intimidad, trato humano, apoyo psicológico e información de cada acción que se realizará en cada uno de los momentos del proceso quirúrgico. (33).

2.2.4. Satisfacción del paciente quirúrgico

La satisfacción del paciente está en relación directa con la satisfacción de sus necesidades, la evidencia física, el ambiente donde se brinda el servicio y los procesos. Cuando no se logra la satisfacción de las necesidades o deseos de los pacientes se generan niveles de insatisfacción con el servicio de salud en específico o con la oferta de salud en general. (34).

Al ser el nivel de la satisfacción del paciente cambiante en el tiempo este evaluará positiva o negativamente por las influencias que recibe del entorno a niveles de satisfacción cada vez más exigentes, para tener éxito en la satisfacción del paciente es indispensable establecer una buena comunicación, trato humanizado, calidad de los cuidados que depende de muchos factores, como; la actitud del propio enfermero, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera como el usuario reciba los cuidados.

Medir la satisfacción del cliente constituye un elemento importante, que permite evaluar el nivel de calidad y calidez en el actuar de la enfermera. A través de la identificación del cliente por su nombre, para fomentar un ambiente de confianza de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas que cada cliente tiene. Las necesidades corresponden aquellas que, sin lugar a duda, el cliente espera ver satisfechas, es difícil que el cliente sienta la necesidad de algo que no considera dentro de su marco de referencia; esta es la razón por la que él siempre le formula sus propios términos (34).

2.2.5. Teoría del cuidado humano de Jean Watson

Jean Watson en su destacada teoría contemporánea de enfermería, ha estudiado el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos (existencial – fenomenológico) y con base espiritual, y ve el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería, en otras palabras, el cuidado humano como relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo (38).

Las premisas teóricas:

Premisa 1. “El cuidador (y la enfermería) han existido en todas las sociedades. La actitud de asistencia se ha transmitido a través de la cultura de la profesión como una forma única de hacer frente al entorno. La oportunidad que han tenido enfermeras(os) de obtener una formación superior y de analizar, a un nivel superior, los problemas y los asuntos de su profesión, han permitido a la enfermería combinar su orientación humanística con los aspectos científicos correspondientes.

Premisa 2. “La claridad de la expresión de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la unión y asegurar que algún nivel de comprensión sea logrado entre la enfermera-persona y paciente-persona”. El grado de comprensión es definido por la profundidad de la unión transpersonal lograda, donde la enfermera y el paciente mantienen su calidad de persona juntamente con su rol.

Premisa 3. “El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado”. La enfermera que desea ser genuina debe combinar la sinceridad y la honestidad dentro del contexto del acto de cuidado.

Conceptos de Metaparadigma de Enfermería en la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson (38).

Persona. Desde la mirada existencialista, Watson considera la persona como “un ser en el mundo”, como una unidad de mente – cuerpo y espíritu, que experimenta y percibe conceptualmente el Gestalt, es el locus de la existencia humana y el sujeto de cuidado de enfermería.

Medio ambiente. Es la realidad objetiva y externa además del marco de referencia subjetivo del individuo. El campo fenomenológico, o realidad subjetiva, incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro imaginado).

Salud. De acuerdo con Watson, la salud tiene que ver con la “unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma (espíritu)”. Está asociada con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado”.

Enfermería. La enfermería está centrada en relaciones de cuidado transpersonales. “Para Watson la enfermería es un arte cuando la enfermera experimenta y comprende los sentimientos del otro, es capaz de detectar y sentir estos sentimientos, y a su vez, es capaz de expresarlos, de forma semejante que la otra persona los experimenta.”

Conceptos de la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson.

Los conceptos de la teoría de Jean Watson: Interacción enfermera-paciente, campo fenomenológico, relación transpersonal de cuidado y momento de cuidado están emergiendo, aún estos conceptos necesitan ser definidos más claramente, esto es quizás por la naturaleza abstracta de los conceptos que han hecho que este modelo sea difícil para evaluar.

Interacción enfermera- paciente.

El ideal moral de enfermería es la protección, mejora y preservación de la dignidad humana. El cuidado humano involucra valores, voluntad y un compromiso para cuidar, conocimiento, acciones de cuidado y consecuencias. Al ser considerado el cuidado como intersubjetivo, responde a procesos de salud – enfermedad, interacción persona – medio ambiente, conocimientos de los procesos de cuidado de enfermería, autoconocimiento, conocimiento del poder de sí mismo y limitaciones en la relación de cuidado. He ahí, que se conceptualiza el cuidado como un proceso interpersonal, entre dos personas, con dimensión transpersonal (enfermera- paciente).

Campo fenomenológico

El cuidado inicia cuando la enfermera entra en el campo fenomenológico del paciente (marco de referencia de la persona, realidad subjetiva compuesta en su totalidad por la experiencia humana) y responde a la condición del ser del paciente (espíritu, alma) de la misma manera que el paciente expone sus sentimientos subjetivos.

Relación de cuidado transpersonal.

El cuidado transpersonal es una unión espiritual entre dos personas que trasciende “persona, tiempo, espacio e historia de vida de cada uno”.

El término "transpersonal" quiere decir ir más allá del propio ego y del aquí y ahora, pues permite alcanzar conexiones espirituales más profundas en la promoción de la comodidad y la curación del paciente.

2.3.DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Satisfacción del usuario:** El concepto de satisfacción está referido al sentimiento de saciedad, sensación de contento, contexto en el que se asume que el producto o servicio posee un rendimiento continuo y de satisfacción para el usuario. Esta visión es utilitaria ya que se relaciona con el comportamiento del consumidor. Concretamente, se parte del supuesto de que la satisfacción es el resultado de comparar las expectativas y el rendimiento percibido, resultado del procesamiento de la información (35).
- **Calidad:** Conjunto de características de un servicio o de un bien, que colma las expectativas del demandante o usuario (36).
- **Calidad de la atención:** Conjunto de procesos y acciones que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo para concretar la provisión de una atención de salud de calidad, desde el punto de vista humano y técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por el proveedor del servicio y lo querido por el usuario (37).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo cuantitativo porque el diseño es estructurado, descriptivo correlacional, porque se estudiará a las variables tal y como se presenta en la realidad, de corte transversal porque la información se obtendrá en un espacio determinado (39).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población:

La población objeto de estudio estuvo conformada por los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, con un total de 100 usuarios

Criterios de inclusión:

- Usuario mayor de 18 años.
- Usuarios que expresen su consentimiento informado
- Usuario quirúrgico con tiempo de estancia hospitalaria hasta 3 días.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que presentan algún tipo de discapacidad que les impida responder los cuestionarios.
- Usuario quirúrgico con tiempo de estancia hospitalaria de más de 3 días.

3.2.2. Muestra:

La muestra estuvo constituida por 100 usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo de acuerdo a criterios de inclusión y exclusión

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Identificación de las variables

- Calidad de atención.
- Satisfacción del usuario.

3.3.2. Caracterización de las variables

Variable 01:

Satisfacción del usuario.

Variable 02:

Calidad de atención del profesional de enfermería.

CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES

<p>VARIABLE 01 Satisfacción del usuario</p>	<p>Grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida.</p>	Elementos tangibles	<p>Muy Insatisfecho Insatisfecho Aceptable. Satisfecho Muy Satisfecho</p>	<p>Ordinal</p>
		Capacidad de respuesta		
		Atención segura		
		Atención en empatía		
<p>VARIABLE 02 Calidad de atención del profesional de enfermería</p>	<p>La calidad de la atención de enfermería es un concepto complejo que incluye el de la asistencia, el cual debe concordar con los avances de la ciencia, a fin de implementar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y para asegurar su continuidad.</p>	Dimensión Humana	<p>Mala Regular Buena</p>	<p>Ordinal</p>
		Dimensión Técnica		
		Dimensión Entorno		

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

Para llevar a cabo el presente estudio de investigación se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento de medición dos cuestionarios.

3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron ya han sido validados y aplicados en un contexto similar al presente estudio.

El llenado de la encuesta se realizó de manera individual, bajo el consentimiento informado, tuvo una duración aproximada de 10 minutos.

Para la recolección de los datos se realizó lo siguiente:

- Coordinación con la dirección del Hospital Ilo y Servicio de Centro Quirúrgico.
- Solicitud formal para acceder a complementar el instrumento de recolección de datos.
- Planificación de las fechas y horarios para recoger la información, para lo cual se respetaron los criterios éticos de consentimiento informado, privacidad, libertad para responder.
- Vaciado de la información en una hoja de cálculo Excel, que luego fue exportada a software estadístico SPSS versión 25.
- Presentación de la información en tablas y figuras estadísticas según el formato Vancouver.

Instrumento N° 01

Instrumento de satisfacción: Elaborado por Chahua D., Milla M., Usuriaga Y., modificada por la investigadora Lic. Condori E. Cuestionario de Satisfacción que contiene 4 dimensiones con categoría de respuestas tipo Lickert con 18 ítems:

1	2	3	4	5
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable.	Satisfecho	Muy Satisfecho

Valoración general

Muy Satisfecho (MS)= 79- 90

Satisfecho (S) = 64 - 78

Aceptable (A) = 48 – 63

Insatisfecho (I) = 33 - 47

Muy Insatisfecho (MI)= 18 – 32

Instrumento N° 02

Instrumento de calidad de atención: Elaborado por Chahua D., Milla M., Usuriaga Y., modificada por la investigadora Lic. Condori E., escala de calidad de atención percibida por los usuarios: Cuestionario cerrado que comprende tres dimensiones con categoría de respuestas tipo Lickert de 11 ítems.

1	2	3
Mala	Regular	Buena

Valoración general

Buena = 28 - 33

Regular= 19 - 27

Mala= 11 – 18

Validez del instrumento

Para la validez del instrumento fueron sometidos a juicio de expertos; participaron 03 especialistas del servicio de Centro Quirúrgico; cuyas opiniones, recomendaciones y sugerencias, contribuyeron en la mejora del instrumento,

acreditaron experiencia en el tema para emitir los juicios dando como resultado: El valor DPP fue 0,690 cayendo en zona “A” lo cual significa una adecuación total.

Confiabilidad

Para demostrar la confiabilidad del instrumento se realizó la prueba piloto a los pacientes del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue, con el objetivo de reajustar la redacción y la comprensión las preguntas a realizarse; y de esta manera poder establecer adecuadamente la confiabilidad del instrumento para su aplicación. El criterio de confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna), mediante el método de la varianza, aplicado a la prueba piloto cuyo resultado fue el siguiente:

INSTRUMENTO	Alfa de Cronbach	N° Elementos
Instrumento N°1	0,901	11
Instrumento N°2	0,912	18

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de los datos se procedió de la siguiente manera:

- Se presentó una solicitud al Director del Hospital Ilo, para la autorización de la ejecución de los instrumentos a los participantes del estudio.
- Se coordinó con cada uno de los participantes que cumplieran con los criterios de inclusión.
- Luego de coordinar con cada participante, se procedió a la aplicación del instrumento dando a conocer el objetivo del trabajo de investigación y se les entregó el consentimiento informado.
- El tiempo que demandó la aplicación del instrumento por cada participante fue de 10 minutos.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el presente estudio se hizo uso de la estadística descriptiva, una vez obtenida la información se ordenó y codificó los datos, luego se elaboró una base de datos en el programa Excel de Microsoft Windows 2019; el procesamiento de los mismos se realizó utilizando el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25.0.

- En el análisis univariado se utilizó estadística descriptiva (frecuencia absoluta, frecuencia relativa simple y acumulada).
- Para el análisis bivariado, se utilizó la correlación de Spearman con un nivel de significancia menor a 0.05.
- Para la presentación de información, se generaron cuadros de contingencia de una y doble entrada, basado en los objetivos de la investigación, con sus respectivos gráficos.

3.7. ASPECTOS ÉTICOS

Se tuvo en cuenta la opinión del comité de investigación del Hospital Ilo, para la aprobación de la ejecución de la investigación y sus recomendaciones. La encuesta se realizó previo consentimiento informado, ya que el paciente que participó en la investigación, fue informado oportunamente sobre los objetivos, los beneficios que traerá el desarrollo del mismo, asimismo fue de carácter anónimo, ya que se protegió la identidad de los participantes.

Se fundamentó en los principios de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

a) Principio de autonomía

La investigación se realizó con la autorización del Director de Hospital Ilo. A todos los participantes se les brindó información previa y firmaron el consentimiento informado.

b) Principio de beneficencia

Previo a la participación se informó a los participantes los objetivos de la investigación. Asimismo, esta investigación implicó la calidad de atención y la satisfacción

c) Principio de no maleficencia

Los resultados obtenidos fueron utilizados únicamente con fines de investigación, respetando la confidencialidad.

d) Principio de justicia

En este estudio prevaleció la igualdad y la equidad a la hora de la recolección de datos obtenidos de los participantes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. RESULTADOS

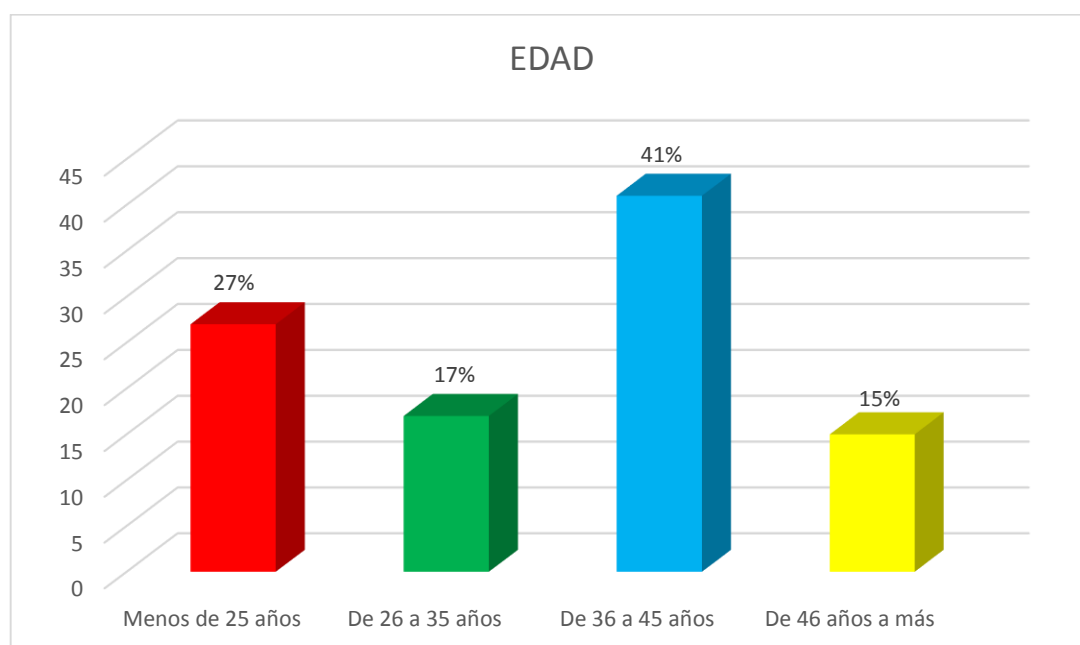
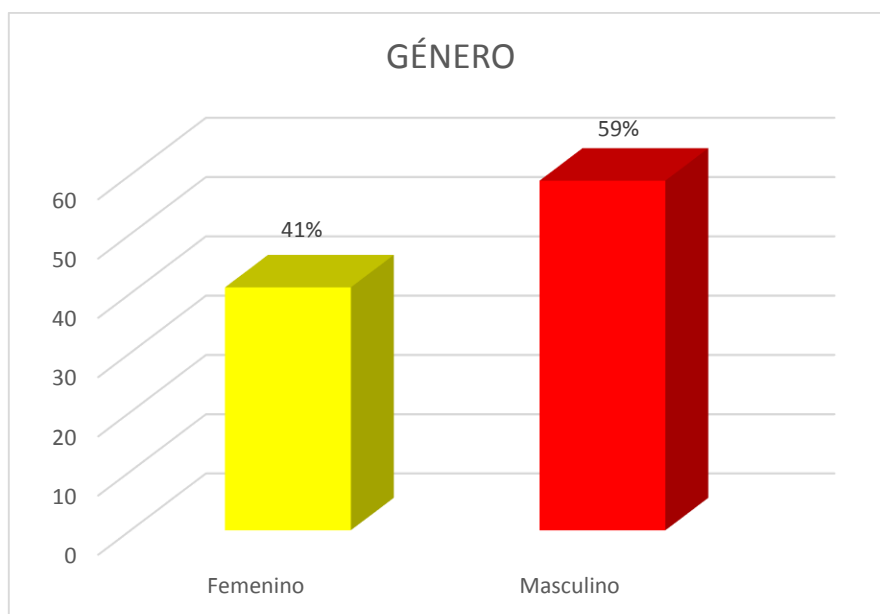
Tabla 1. Características sociodemográficas del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023

GÉNERO	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	41	41,0
Masculino	59	59,0
Total	100	100,0
EDAD	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 25 años	27	27,0
De 26 a 35 años	17	17,0
De 36 a 45 años	41	41,0
De 46 años a más	15	15,0
Total	100	100,0
PROCEDENCIA	Frecuencia	Porcentaje
Urbano	85	85,0
Rural	15	15,0
Total	100	100,0
ANTECEDENTES QUIRÚRGICOS ¿USTED, YA ANTES HA ESTADO INTERNADO?	Frecuencia	Porcentaje
NO	70	70,0
SÍ	30	30,0
Total	100	100,0

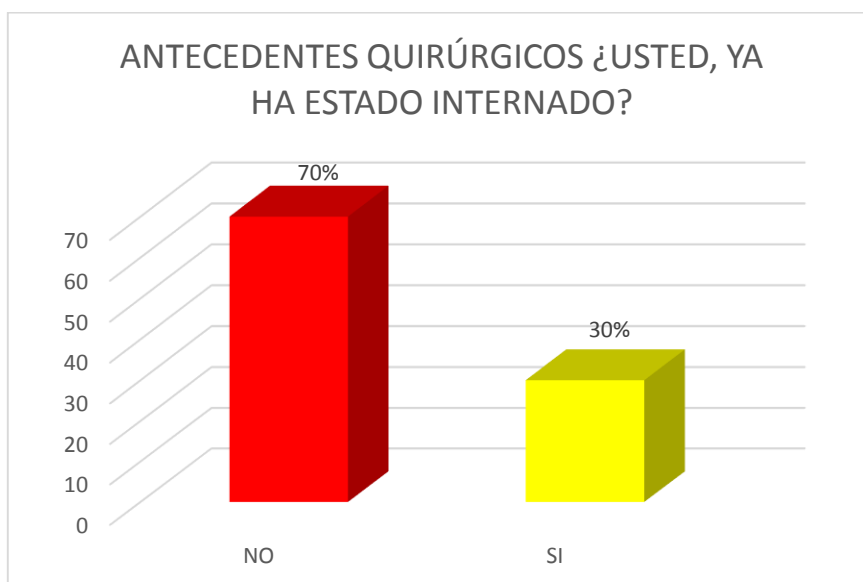
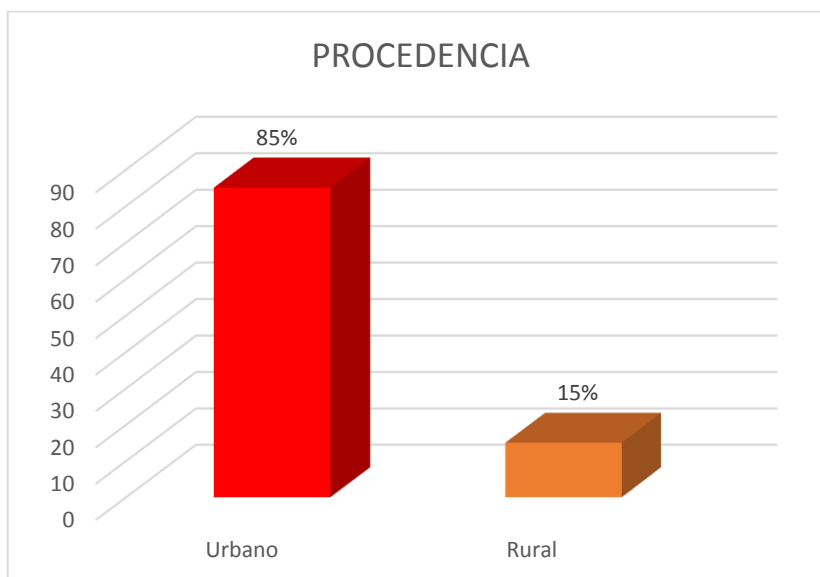
Interpretación

En la Tabla 1 se aprecia las características sociodemográficas del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde el género es masculino con 59 %, seguido de un género femenino con un 41 %; la edad es de 36 a 45 con un 41 %, de procedencia urbana con un 85 % y el 70 % no tienen antecedentes quirúrgicos.

Figura 1. Características sociodemográficas del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023



Fuente: Tabla 1



Fuente: Tabla 1

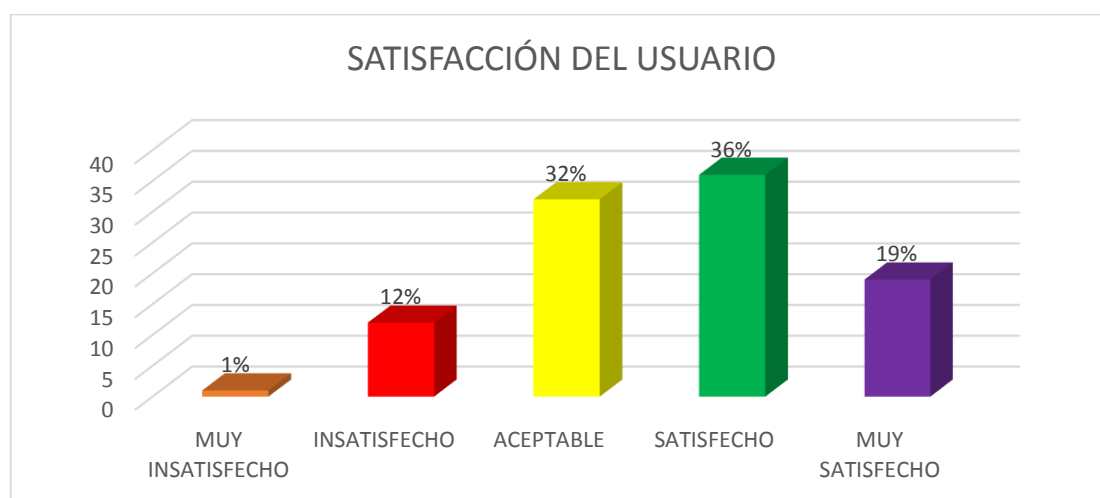
Tabla 2. Satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
USUARIO	Frecuencia	Porcentaje
MUY INSATISFECHO	1	1,0
INSATISFECHO	12	12,0
ACEPTABLE	32	32,0
SATISFECHO	36	36,0
MUY SATISFECHO	19	19,0
Total	100	100,0

Interpretación

En la Tabla 2 se aprecia la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde el usuario está satisfecho con un 36 %, seguido de una satisfacción aceptable con un 32 %, muy satisfecho con un 19 %, insatisfecho con un 12 % y muy insatisfecho con un 1 %.

Figura 2. Satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023



Fuente: Tabla 2

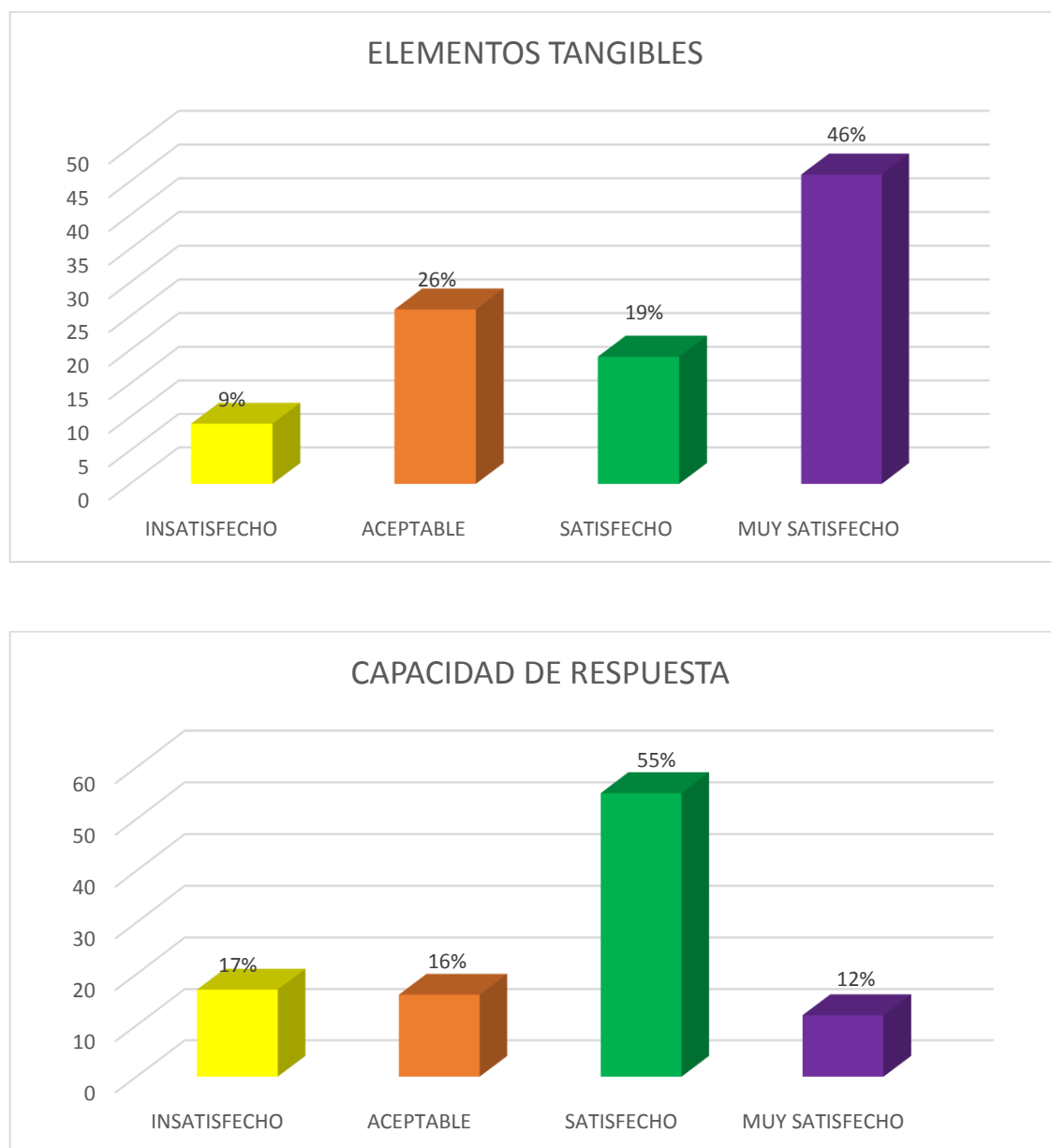
Tabla 3. Dimensiones de la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023

ELEMENTOS TANGIBLES	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	9	9,0
ACEPTABLE	26	26,0
SATISFECHO	19	19,0
MUY SATISFECHO	46	46,0
Total	100	100,0
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	17	17,0
ACEPTABLE	16	16,0
SATISFECHO	55	55,0
MUY SATISFECHO	12	12,0
Total	100	100,0
ATENCIÓN SEGURA	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	9	9,0
ACEPTABLE	29	29,0
SATISFECHO	16	16,0
MUY SATISFECHO	46	46,0
Total	100	100,0
ATENCIÓN EMPATÍA	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	8	8,0
ACEPTABLE	20	20,0
SATISFECHO	40	40,0
MUY SATISFECHO	32	32,0
Total	100	100,0

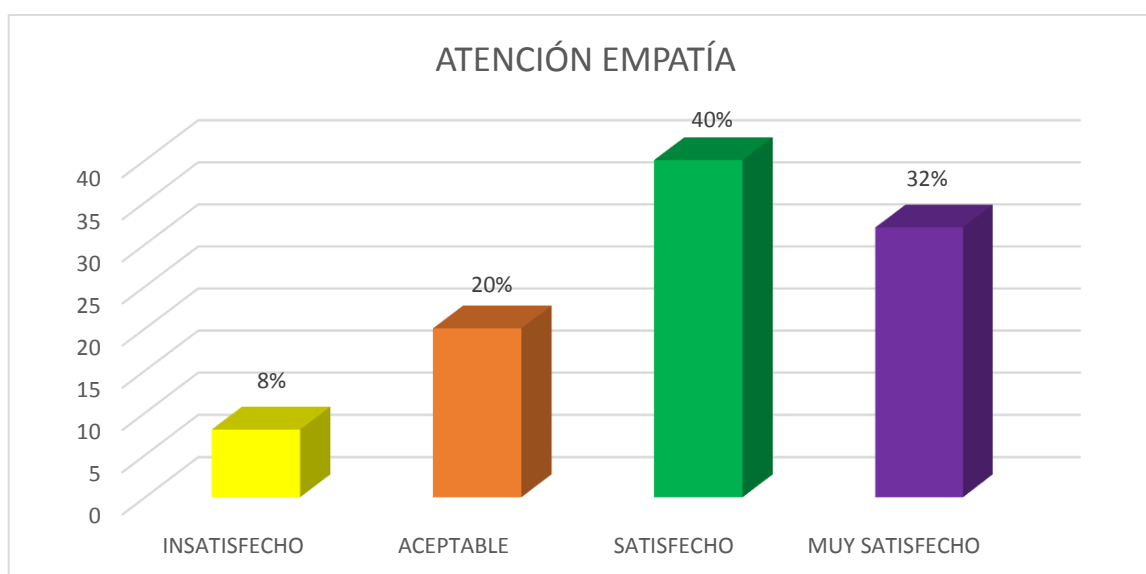
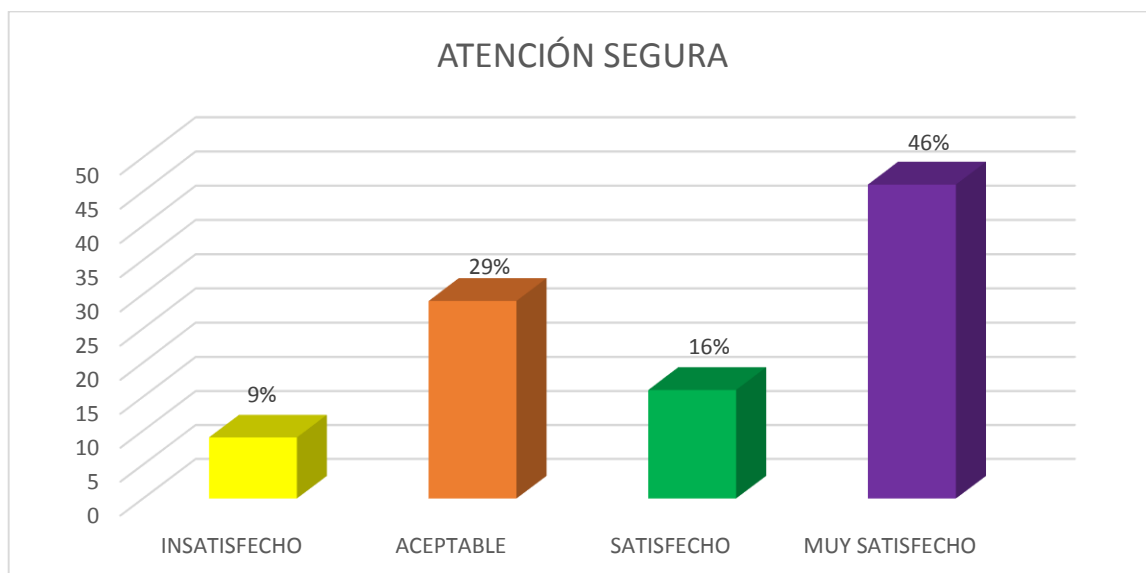
Interpretación

En la Tabla 3 se aprecia las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde la dimensión elementos tangibles es muy satisfecho con un 46 %, dimensión Capacidad de respuesta está satisfecho con un 55 %, dimensión segura es muy satisfecho con un 46 % dimensión atención de empatía es satisfecho con un 40 %

Figura 3. Dimensiones de la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023



Fuente: Tabla 3



Fuente: Tabla 3

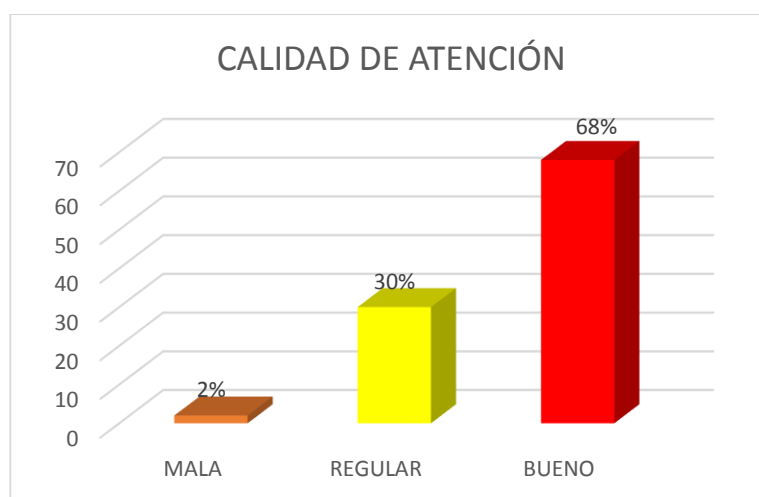
Tabla 4. Calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023

CALIDAD DE ATENCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
MALA	2	2,0
REGULAR	30	30,0
BUENA	68	68,0
Total	100	100,0

Interpretación

En la Tabla 4 se aprecia la calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde la Calidad de atención es buena con un 68 %, seguido de una calidad de atención regular con un 30 % y mala con un 2 %.

Figura 4. Calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023



Fuente: Tabla 4

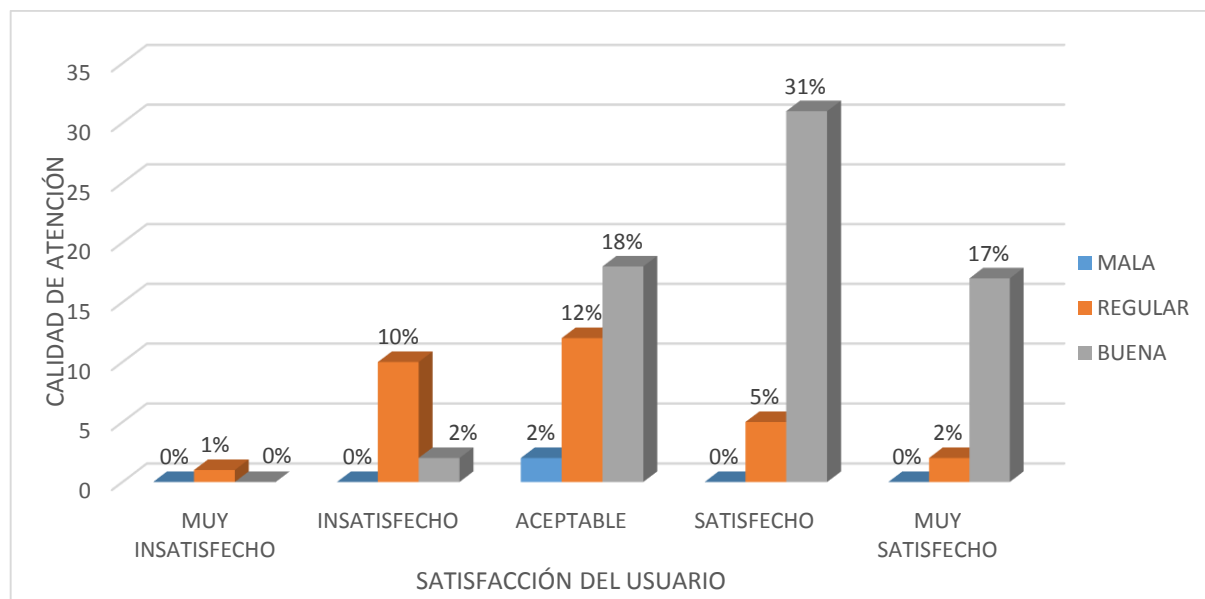
Tabla 5. Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023

CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO										TOTAL	
	MUY INSATISFECHO		INSATISFECHO		ACEPTABLE		SATISFECHO		MUY SATISFECHO		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
MALA	0	0,0	0	0,0	2	2,0	0	0,0	0	0,0	2	2,0
REGULAR	1	1,0	10	10,0	12	12,0	5	5,0	2	2,0	30	30,0
BUENA	0	0,0	2	2,0	18	18,0	31	31,0	17	17,0	68	68,0
Total	1	1,0	12	12,0	32	32,0	36	36,0	19	19,0	100	100,0

Interpretación

En la Tabla 5 la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde la calidad de atención es buena y la satisfacción de usuario es satisfecho con un 31 %, $p=0,000 < p=0,05$, donde se acepta la hipótesis alterna y existe relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Figura 5. Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023



Fuente: Tabla 5

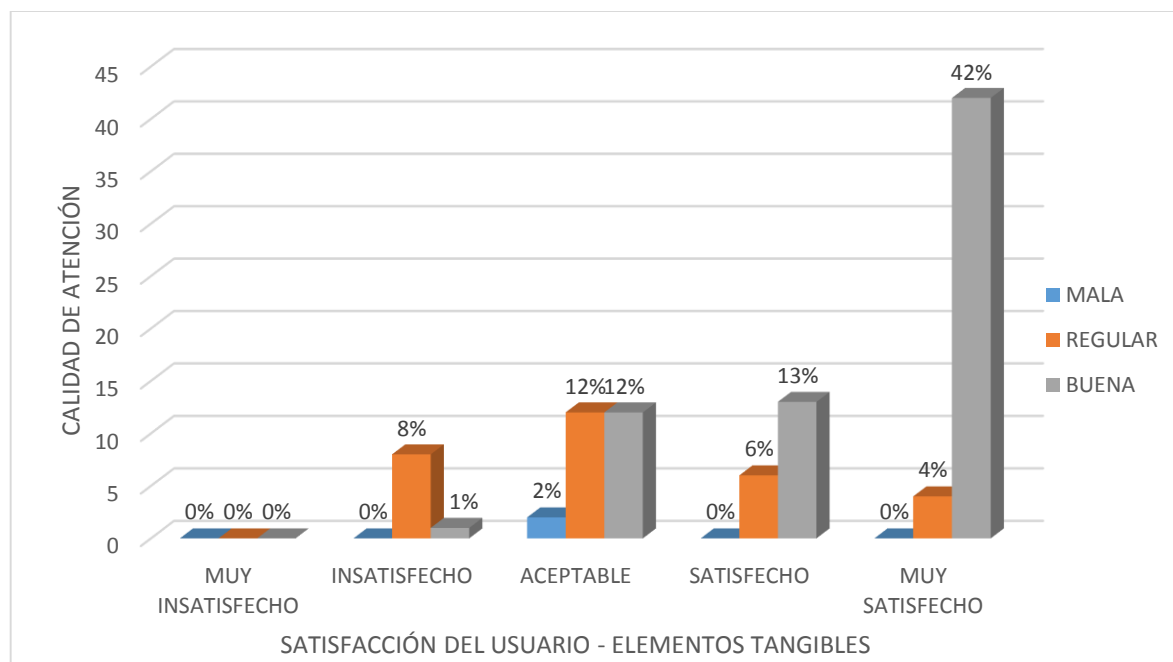
Tabla 6. Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023

CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO – ELEMENTOS TANGIBLES										TOTAL	
	MUY INSATISFECHO		INSATISFECHO		ACEPTABLE		SATISFECHO		MUY SATISFECHO			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
MALA	0	0,0	0	0,0	2	2,0	0	0,0	0	0,0	2	2,0
REGULAR	0	0,0	8	8,0	12	12,0	6	6,0	4	4,0	30	30,0
BUENA	0	0,0	1	1,0	12	12,0	13	13,0	42	42,0	68	68,0
Total	0	0,0	9	9,0	26	26,0	19	19,0	46	46,0	100	100,0

Interpretación

En la Tabla 6 la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde la calidad de atención es buena y la satisfacción de usuario es muy satisfecho con un 42 %, $p=0,000 < p=0,05$, donde se acepta la hipótesis alterna y existe relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles.

Figura 6. Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023



Fuente: Tabla 6

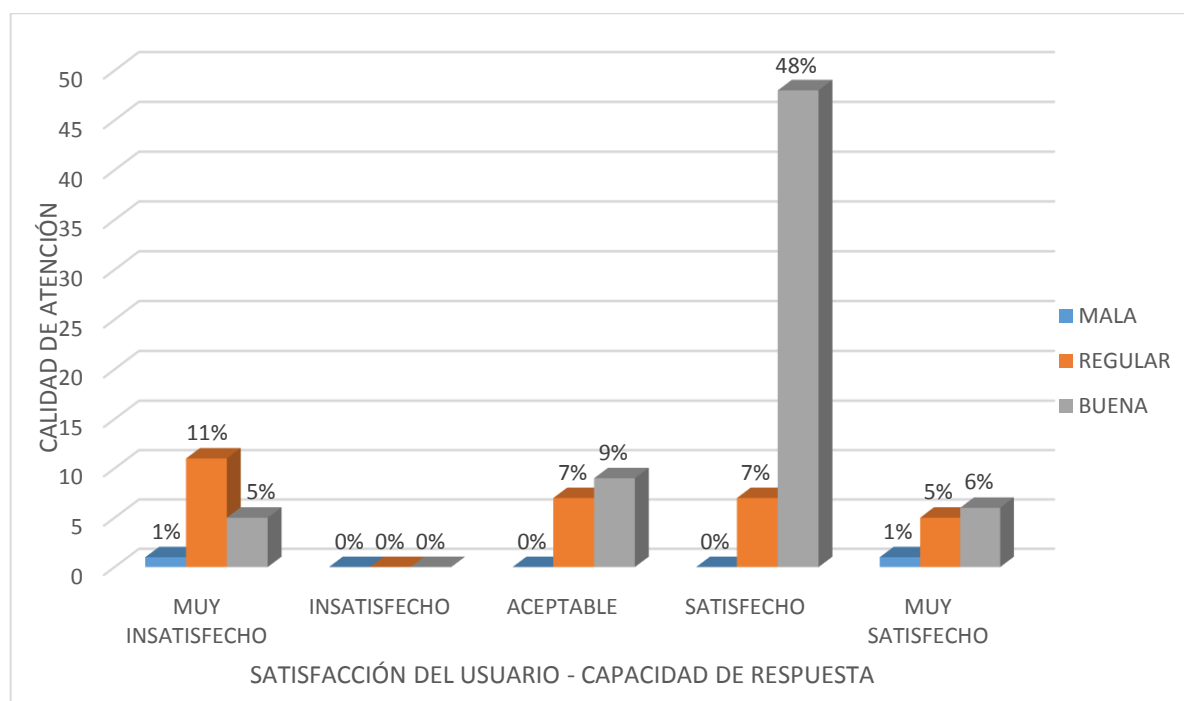
Tabla 7. Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023

CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO – CAPACIDAD DE RESPUESTA										TOTAL	
	MUY INSATISFECHO		INSATISFECHO		ACEPTABLE		SATISFECHO		MUY SATISFECHO		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
MALA	1	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,0	2	2,0
REGULAR	11	11,0	0	0,0	7	7,0	7	7,0	5	5,0	30	30,0
BUENA	5	5,0	0	0,0	9	9,0	48	48,0	6	6,0	68	68,0
Total	17	17,0	0	0,0	16	16,0	55	55,0	12	12,0	100	100,0

Interpretación

En la Tabla 7 la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde la calidad de atención es buena y la satisfacción de usuario es satisfecho con un 48 %, $p=0,000 < p=0,05$, donde se acepta la hipótesis alterna y existe relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta.

Figura 7. Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023



Fuente: Tabla 7

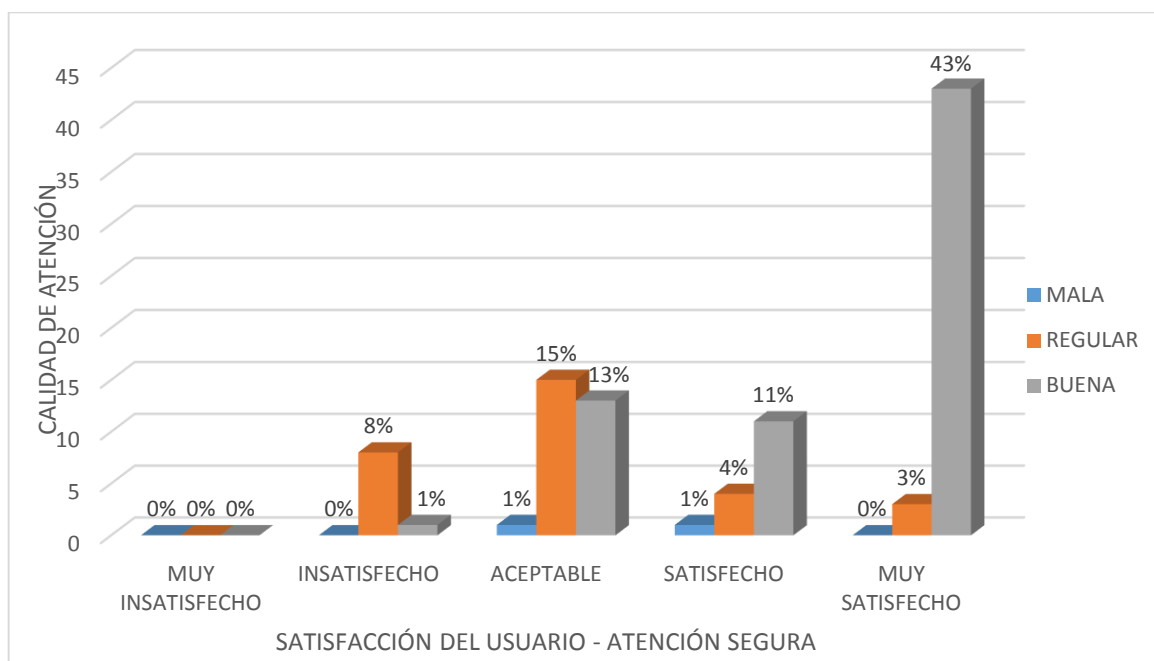
Tabla 8. Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención segura en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023

CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO - ATENCIÓN SEGURA										TOTAL	
	MUY INSATISFEC HO		INSATISFEC HO		ACEPTABLE		SATISFECHO		MUY SATISFECHO		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
MALA	0	0,0	0	0,0	1	1,0	1	1,0	0	0,0	2	2,0
REGULAR	0	0,0	8	8,0	15	15,0	4	4,0	3	3,0	30	30,0
BUENA	0	0,0	1	1,0	13	13,0	11	11,0	43	43,0	68	68,0
Total	0	0,0	9	9,0	29	29,0	16	16,0	46	46,0	100	100,0

Interpretación

En la Tabla 8 la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención segura en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde la calidad de atención es buena y la satisfacción de usuario es muy satisfecho con un 43 %, $p=0,000 < p=0,05$, donde se acepta la hipótesis alterna y existe relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en función a la atención segura.

Figura 8. Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención segura en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023



Fuente: Tabla 8

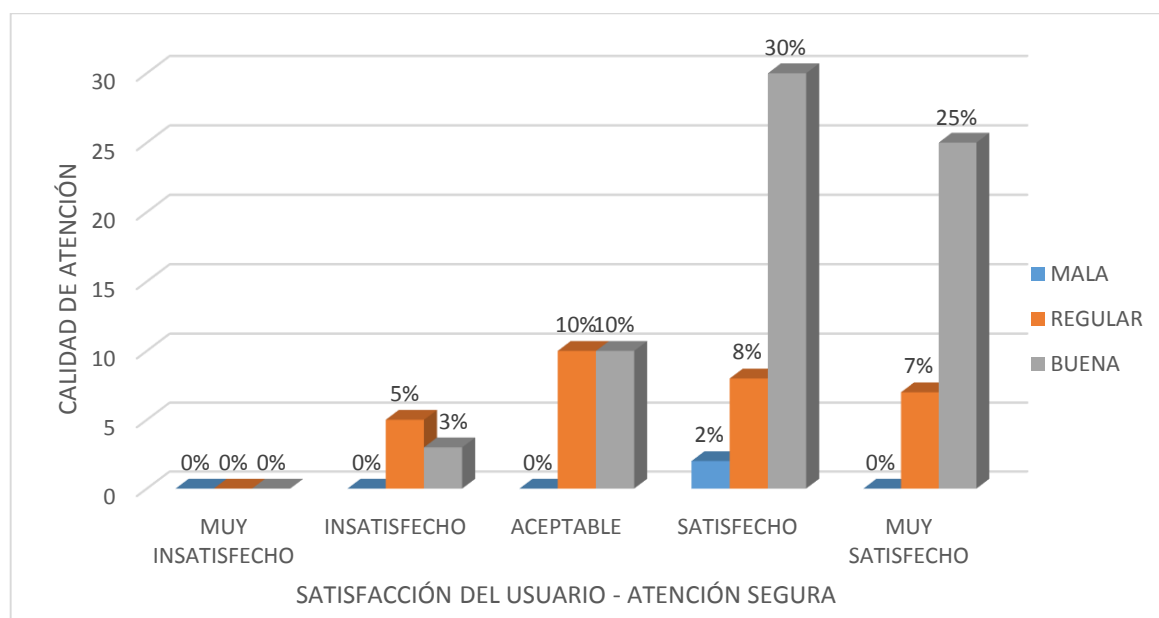
Tabla 9. Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención con empatía en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023

CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO - ATENCIÓN CON EMPATÍA										TOTAL	
	MUY INSATISFECHO		INSATISFECHO		ACEPTABLE		SATISFECHO		MUY SATISFECHO		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
MALA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	2,0	0	0,0	2	2,0
REGULAR	0	0,0	5	5,0	10	10,0	8	8,0	7	7,0	30	30,0
BUENA	0	0,0	3	3,0	10	10,0	30	30,0	25	25,0	68	68,0
Total	0	0,0	8	8,0	20	20,0	40	40,0	32	32,0	100	100,0

Interpretación

En la Tabla 9 la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención en empatía en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde la calidad de atención es buena y la satisfacción de usuario es satisfecho con un 30 %, $p=0,038 < p=0,05$, donde se acepta la hipótesis alterna y existe relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en función a la atención con empatía.

Figura 9. Relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención con empatía en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023



Fuente: Tabla 9

Tabla 10. Correlación de Spearman de la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023

Correlaciones				
			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la Tabla 10, se puede observar el coeficiente Rho de Spearman es 0.487 y según la escala de estimación de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es menor a 0.005, esto indica que, sí existe una relación entre las variables, lo que podemos concluir es que la calidad de atención está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario.

Tabla 11. Correlación de Spearman de la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023

Correlaciones				
			Calidad de atención	Satisfacción del usuario elementos tangibles
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,541**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la Tabla 11, se puede observar Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.541 y según la escala de estimación de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es menor a 0.005, esto indica que, sí existe una relación entre las variables, lo que podemos concluir es que la calidad de atención está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles.

Tabla 12. Correlación de Spearman de la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023

Correlaciones				
			Calidad de atención	Satisfacción del usuario capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,267**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	100	100
	Satisfacción del usuario capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,267**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la Tabla 12, se puede observar como el coeficiente Rho de Spearman es 0.267 y según la escala de estimación de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es menor a 0.005, esto indica que, sí existe una relación entre las variables, lo que podemos concluir es que la calidad de atención está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta.

Tabla 13. Correlación de Spearman de la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención segura en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023

Correlaciones				
			Calidad de atención	Satisfacción del usuario atención segura
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,571**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario atención segura	Coeficiente de correlación	,571**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la Tabla 13, se puede observar como el coeficiente Rho de Spearman es 0.571 y según la escala de estimación de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es menor a 0.005, esto indica que, sí existe una relación entre las variables, lo que podemos concluir es que la calidad de atención está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario en función a la atención segura.

Tabla 14. Correlación de Spearman de la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención con empatía en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023

Correlaciones				
			Calidad de atención	Satisfacción del usuario atención con empatía
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,255*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	100	100
	Satisfacción del usuario atención con empatía	Coeficiente de correlación	,255*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la Tabla 14, se puede observar como el coeficiente Rho de Spearman es 0.255 y según la escala de estimación de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es menor a 0.005, esto indica que, sí existe una relación entre las variables, lo que podemos concluir es que la calidad de atención está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario en función a la atención con empatía.

DISCUSIÓN

En la Tabla 1 se aprecia las características sociodemográficas del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde el género es masculino con 59 %, seguido de un género femenino con un 41 %; la edad es de 36 a 45 con un 41 %, de procedencia urbano con un 85 % y el 70 % no tienen antecedentes quirúrgicos.

Se concuerda con la investigación de García C. Barrera L. (13), en su investigación titulada: “Análisis de la atención del usuario en los Centros de Salud de la provincia de Manabí-Ecuador, 2019”. Objetivo: Analizar la atención del usuario en los centros de salud de la Provincia de Manabí-Ecuador. Resultados: Se encontró predominio del sexo femenino y la edad entre 20 a 39 años.

Se difiere de la investigación de Real R., Vergara V. (14), en su investigación titulada: “Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay, 2020”, siendo 54 % del sexo masculino.

Es semejante a la investigación de Febres R., Mercado M. (17), realizaron la investigación “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú, 2020”. Donde el 57 % de la muestra fue de sexo femenino, el rango de edades de los participantes osciló entre 36 a 45 años.

En la Tabla 2 se aprecia la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde el usuario está satisfecho con un 36 %, seguido de una satisfacción aceptable con un 32 %, muy satisfecho con un 19 %, insatisfecho con un 12 % y muy insatisfecho con un 1 %

Se concuerda con Real R., Vergara V. (14), en su investigación titulada: “Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay, 2020”, donde se halló el 58 % de satisfacción.

Se difiere de la investigación de Galvez N., Villaneda M. (18), realizaron el trabajo de investigación titulado: “Satisfacción del usuario y calidad de atención del profesional

de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019”, donde indican que el 78,3 % de los pacientes están poco satisfechos con la atención en el servicio de centro quirúrgico y la calidad es media en el 85,9 % de ellos. Concluyendo que la satisfacción del usuario es de poca satisfacción 78,3 %.

La satisfacción del usuario mide el nivel de desempeño por parte del servicio de salud, considerando las perspectivas y como lo percibe el paciente acorde al establecimiento que le puede ofrecer. (42).

En la Tabla 4 se aprecia la Calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde la Calidad de atención es buena con un 68 %, seguido de una calidad de atención regular con un 30% y mala con un 2 %.

Se concuerda con la investigación de García C. Barrera L. (13), en su investigación titulada: “Análisis de la atención del usuario en los Centros de Salud de la provincia de Manabí-Ecuador, 2019”, donde la calidad de la atención fue buena en más del 50 %.

Se concuerda con Zapata P. (15) realizó su tesis titulada: Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en Pacientes Hospitalizados del Servicio de un Hospital de Cuarto Nivel, Lima – 2019, se encontró que el 46 % de los pacientes percibieron como “muy buena” la calidad de atención de enfermería; “completamente buena”, el 37 %; “buena”, el 17 %. Ningún participante se inclinó por la percepción regular y mala.

Difiere de la investigación de Mendoza R. Nieto M. (40) quienes realizaron la Tesis titulada: Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención de la cirugía de catarata en centro quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020, donde la calidad de atención percibida es regular en el 75,5 %.

La calidad de la atención es la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos. Todo esto con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios para asegurar que cada

paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención en salud óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y de los servicios médicos, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso (41).

En la Tabla 5 la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde la calidad de atención es buena y la satisfacción de usuario es satisfecho con un 31 %, $p=0,000 < p=0,05$, donde se acepta la hipótesis alterna y existe relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Se concuerda con la investigación de Pacha S. (20) realizó la investigación: Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo - Moquegua 2018, donde los resultados muestran que el nivel de satisfacción del paciente posoperatorio es satisfacción intermedia (76,0 %), y la calidad de la atención de enfermería es atención de enfermería eficiente (54,0 %). Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables: Calidad de la atención de enfermería y nivel de satisfacción del paciente Postquirúrgico ($p = 0,000$)

Es semejante a la investigación de Urquiaga M. (42) Calidad de atención y satisfacción percibida por el paciente quirúrgico del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2018, en relación a la prueba de chi cuadrado existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención con un p valor 0,00 ($p < 0,001$).

En la Tabla 6 la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde la calidad de atención es buena y la satisfacción de usuario es muy satisfecho con un 42 %, $p=0,000 < p=0,05$, donde se acepta la hipótesis alterna y existe relación estadísticamente significativa entre las

variables calidad de atención y satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles.

En la Tabla 7 la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde la calidad de atención es buena y la satisfacción de usuario es satisfecho con un 48 %, $p=0,000 < p=0,05$, donde se acepta la hipótesis alterna y existe relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta.

En la Tabla 8 la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención segura en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde la calidad de atención es buena y la satisfacción de usuario es muy satisfecho con un 43 %, $p=0,000 < p=0,05$, donde se acepta la hipótesis alterna y existe relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en función a la atención segura.

En la Tabla 9 la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención con empatía en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, donde la calidad de atención es buena y la satisfacción de usuario es satisfecho con un 30 %, $p=0,038 < p=0,05$, donde se acepta la hipótesis alterna y existe relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en función a la atención con empatía.

En relación a las tablas 6, 7, 8,9, se difieren de la investigación de Febres R., Mercado M. (17), realizaron la investigación “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú, 2020”, donde las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5 % de insatisfacción.

En la Tabla 10, se puede observar el coeficiente Rho de Spearman es 0.487, en la Tabla 11, el coeficiente Rho de Spearman es 0.541, en la Tabla 12, se el coeficiente Rho de Spearman es 0.267, en la Tabla 13, el coeficiente Rho de Spearman es 0.571, en la Tabla 14, el coeficiente Rho de Spearman es 0.255, según la escala de estimación de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es menor a 0.005, esto indica que, sí existe una relación entre las variables, por lo tanto la calidad de atención está estadísticamente relacionada con la satisfacción del usuario y sus dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, atención segura, atención con empatía.

En relación a las tablas 10,11,12,13, 14, es semejante a la investigación de Carrión V. (44), en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades de un hospital de la región de Ayacucho, 2022”, donde entre los hallazgos señalan que existe la relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, donde el coeficiente de correlación Rho Spearman tiene un valor de p ; significancia bilateral de 0.000, siendo menor a 0.050, asimismo, el coeficiente de correlación viene a ser de 0.466, menor al error estimado.

CONCLUSIONES

1. Las características sociodemográficas del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, con respecto al género, en su mayoría es masculino (59 %), la edad promedio es de 36 a 45 (41 %), de procedencia urbano (85 %) y el 70 % no tienen antecedentes quirúrgicos.
2. La satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo es satisfecho con un 36 %
3. La calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo es buena con un 68 %
4. Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, Rho de Spearman es 0,487
5. Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, Rho de Spearman es 0,541
6. Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, Rho de Spearman es 0,267
7. Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención segura en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, Rho de Spearman es 0,571
8. Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención en empatía en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo, Rho de Spearman es 0,255

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda un programa de capacitación permanente al personal de enfermería del Hospital Ilo, para que fortalezcan las competencias de atención con la finalidad de mejorar la percepción de seguridad por parte de los pacientes.
2. A la jefatura de enfermeras del Hospital Ilo, fortalecer la capacidad de empatía durante el cumplimiento de sus funciones profesionales, con la finalidad de alcanzar niveles de satisfacción en los pacientes que son atendidos.
3. Que el servicio de centro quirúrgico elabore guías de procedimientos para el recurso humano nuevo que labora en el servicio y así unificar criterios y fomentar una mejor atención de calidad.
4. Que el Departamento de Enfermería y el servicio de Centro Quirúrgico elaboren e implementen cursos de educación permanente dirigido al profesional de enfermería para actualizar guías y procedimientos sobre la calidad de atención y favorecer la satisfacción del usuario.
5. Motivar en el profesional de enfermería la ejecución de estudios de investigación local donde se considere tanto la calidad de atención como la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con la finalidad de ampliar la ciencia del cuidado enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Escalona M, et al. Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Médicas [Internet]. 2009 1 [citado 20 Nov 2017]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181522292003.pdf>
2. Zavaleta C. Garcia S. 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. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1
3. Feldman L, et al. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev. Calidad Asistencial. 2007; 22(3):133-40. Disponible en: file:///C:/Users/hdd/Downloads/13102462_S300_es.pdf
4. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Bogotá. Colombia. 2015
5. De Los Ríos J. Ávila Rojas, T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería, vol. XXII, núm. 2, septiembre, 2004, pp. 128-137. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. Disponible en: file:///C:/Users/hdd/Downloads/Algunas+consideraciones+en+el+an%C3%BDlisis+del+concepto_+satisfacci%C3%BDn+del+paciente.pdf 22
6. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista peruana de medicina integrativa 2.2 (2017): 133-139. Disponible en: <http://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55>

7. Reyes H, Flores S, Saucedo A, Vértiz J., Juárez C, Wirtz V., et al. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. Disponible en: https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/sp_m/v55s2/v55s2a5.pdf
8. Caushi L. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz, noviembre, 2015. Disponible en: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
9. Gamez V, “Calidad del cuidado enfermero en el post operatorio del Centro Quirúrgico- Hospital Hipólito Unanue -Tacna - 2017” [tesis de segunda especialidad] [Perú]: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2017, Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/128>
10. Pacha S. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua 2018. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
11. Perez L. Percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de consultorios externos en el Hospital II Ilo Essalud, Periodo enero-marzo, 2017. Disponible en: <https://core.ac.uk/display/288977196?msckid=687ea9c5c77f11ecb9b4c70e9b9d5595>
12. Vera M. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia. Universidad Católica Santiago de Guayaquil 2018. Disponible en <https://www.mendeley.com/catalogue/3812c42b-b8f6-33d7-9601-e572a22a0735/>

13. García C. Barrera L. Análisis de la atención del usuario en los Centros de Salud de la provincia de Manabí-Ecuador, 2019. Disponible en: <https://www.mendeley.com/catalogue/264bef74-6a23-326c-9909-c33ca2508f4f/>
14. Real R., Vergara V. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay, 2020. Disponible en: <https://www.mendeley.com/catalogue/6ca0e8d4-4bb5-3ee1-82cf-e89870d9fff8/>
15. Zapata P., Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en Pacientes Hospitalizados del Servicio de un Hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019. Disponible en: <https://www.mendeley.com/catalogue/03024c15-8ab7-3296-a1f8-46f3a0d8901d/>
16. Chuquicusma T., Luján P., Sanchez M. et al. Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú 2020. Disponible en: <https://www.mendeley.com/catalogue/fc132beb-e0c5-3124-a415-79415f8caa96/>
17. Febres R., Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. Disponible en: <https://www.mendeley.com/catalogue/1d4e3fdf-035a-3423-bf3f-46c24a1e7259/>
18. Galvez N., Villaneda M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2019. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_29087fd365b78293931527f fbbfeadc9

19. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018. Disponible en: <https://www.mendeley.com/catalogue/d7f43e7a-e8e4-3713-819e-a1b80da88b15/>
20. Pacha S. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo - Moquegua 2018. Disponible en: <https://www.mendeley.com/catalogue/3a234a27-f8f4-3ea4-bd76-fcf922e86677/>
21. Curasi D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019. Disponible en: <https://www.mendeley.com/catalogue/a9e8d937-bc68-331a-858b-9875ce3db3da/>
22. Román Y, De Dios J A. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínico quirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. MEDISAN [Internet]. 2014 18 [citado 26 Nov 2017]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>
23. Zarate R.A. La gestión del cuidado de Enfermería. Índex de enfermería [Internet]. 2004 1 [citado 26 Nov 2017]; 44. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009
24. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. Rev. Enfermería global. [Internet]. 2005 6 [citado 26 Nov 2017]; 4. Disponible en: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria.Pdf>
25. Sepúlveda G. Rojas L. Cárdenas O. Guevara E. Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE Q en versión al español en población colombiana. Universidad del Bosque. Colombia. Disponible en: http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_col

mbiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_v
ersion_espanol_poblacion_colombiana.pdf

26. Donabedian A. Clinical Performance and Quality Health Care; 1 (1): 14-17. 1993. Pág. 24.
27. Donabedian, A. Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad en: “Calidad de Atención a la Salud”, Instituto Nacional de Salud Pública, México, Vol. 2, N° 3, Feb. Pág. 8.
28. Lenis C. Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución de III nivel de Barranquilla, 2013.
Disponible en: <http://bdigital.unal.edu.co/43046/1/22565208.2013.pdf>
29. Borre Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla, 2013, URL
Disponible en: <http://bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>
30. Romero, L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (tesis de licenciatura). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2008. Pág. 35.
31. Gronroos, C. Service Management and Marketin. A customer Relationship Management Approach. 2nd. Ed. West Sussex, UK: John Wiley & Sons, 2000.
32. Pezoa, M. Propuesta metodológica para medir la satisfacción en usuarios de consultorios públicos. 2011. Santiago, Departamento de estudios y desarrollo. Superintendencia de Salud del Gobierno de Chile, 2011.

33. Martín M. Preparación y cuidados del paciente quirúrgico Enfermería Práctica: Cuidando personas. Disponible en: <https://enfermeriapractica.com/procedimientos/preparacion-y-cuidados-del-paciente-quirurgico>
34. Cárdenas G, S. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho. 2016. Lima, Perú. 2017. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6578/Cardenas_gs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
35. Fernández J., Shimabuku R., Huicho L., Granados K., Carlos G., Maldonado R. y Barrientos A. Satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño. 2012-2013, Lima, 2014.
36. Civera, M. Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
37. Andrade A. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8226/1/PG%20650%20tesis.pdf>
38. Urra, E., Jana, A., & Gar, M. Algunos Aspectos Esenciales del Pensamiento de Jean Watson y su Teoría de Cuidados Transpersonales. CIENCIA Y ENFERMERIA XVII, 11-22

39. Fistera; Disponible en:
https://www.fistera.com/mbe/investiga/6tipos_estudios/6tipos_estudios.asp
40. Mendoza R. Nieto M. Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención de la cirugía de catarata en centro quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020. Disponible en:
<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5463/MENDOZA%2c%20NIETO%20FCS%20DA%20ESPEC%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Cañarejo A., Pabón P. Calidad de atención que presta el personal de enfermería del sub centro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario Ecuador-2017
42. Dale, H. Control de calidad y satisfacción del cliente. 4ta Edición. México, 2021
43. Urquiaga M. Calidad de atención y satisfacción percibida por el paciente quirúrgico del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2018. Disponible en:
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8323/1/rep_maria.urquiaga_calidad.de.atencion.pdf
44. Carrión V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades de un hospital de la región de Ayacucho, 2022. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96832/Carrion_CV R-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO N° 01**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN****CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO**

Estimado Sr (a):

Agradeciendo anticipadamente por su colaboración:

Soy enfermera y realizo un estudio que permita conocer la calidad de la atención que reciben los pacientes en relación a la atención que brinda la enfermera. No hay respuestas buenas o malas es de carácter anónimo.

GENERALIDADES:**1. Género:**

- a. Femenino ()
- b. Masculino ()

2. Edad:

- a. Menos de 25 años ()
- b. De 26 a 35 años ()
- c. De 36 a 45 años ()
- d. De 46 años a más ()

3. Procedencia:

- a. Urbano ()
- b. Rural ()

4. Antecedentes quirúrgicos ¿Usted, ya ha estado internado?

- a. Sí ()
- b. No ()

ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Estimado Sr (a):

Agradeciendo anticipadamente por su colaboración:

Estamos realizando un estudio de investigación sobre: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL ILO-2023. Es de gran interés conocer tu opinión; por ello, te pedimos tu valiosa participación. Lea con atención cada ítem de este instrumento y marque con un aspa (X) la respuesta que considere pertinente. Recuerde que este cuestionario es anónimo

Para evaluar las variables marcar una "X" en el casillero de su preferencia el ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

VALORES		
1	2	3
Mala	Regular	Buena

N°	ITEMS	1	2	3
	DIMENSIÓN HUMANA			
41	¿La enfermera se identifica con Ud.?			
2	¿La enfermera se dirige a Ud. ¿Por su nombre?			
3	¿La enfermera brinda las condiciones necesarias para cuidar su intimidad?			
	DIMENSIÓN TÉCNICA			
4	¿La enfermera tiene los conocimientos necesarios para atenderlo?			
5	¿La enfermera siempre habla con la verdad?			
6	¿La enfermera está capacitándose continuamente?			
7	¿Comprendió la información que le brindó la enfermera?			
8	¿Cuándo le promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?			
	DIMENSIÓN ENTORNO			
9	¿Está conforme con la atención que recibió de parte de la enfermera?			
10	¿La enfermera atiende con puntualidad?			
11	¿La enfermera le permite expresar sus preocupaciones y temores?			

ANEXO N° 03
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMAN
CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado Sr (a):

Agradeciendo anticipadamente por su colaboración:

Estamos realizando un estudio de investigación sobre: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL ILO-2023. Es de gran interés conocer tu opinión; por ello, te pedimos tu valiosa participación. Lea con atención cada ítem de este instrumento y marque con un aspa (X) la respuesta que consideres pertinente. Recuerda que este cuestionario es anónimo

Para evaluar las variables marcar una "X" en el casillero de su preferencia el ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

VALORES				
1	2	3	4	5
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy Satisfecho

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES					
1	¿Las instalaciones donde atiende la enfermera son adecuadas?					
2	2. ¿El ambiente del centro quirúrgico es adecuado?					
3	¿Los materiales observados son limpios y agradables para los pacientes?					
4	¿La enfermera tiene una apariencia adecuada para este servicio?					
5	¿El ambiente donde le preparan para el centro quirúrgico se encuentra limpio y adecuado?					
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6	¿La enfermera siempre está dispuesta a ayudarlo?					
7	¿La atención en el área del centro quirúrgico es continua?					
8	¿Cuándo Ud., tiene algún problema la enfermera le da alternativas de solución?					
	DIMENSIÓN SEGURA					

9	¿La enfermera le ayuda cuando Ud., está programado para sala?					
10	¿La enfermera les comunica a sus familiares cuando Ud., presenta alguna dificultad?					
11	¿La enfermera le responde oportunamente a su pregunta?					
12	¿La enfermera le inspira confianza?					
	DIMENSIÓN DE EMPATÍA					
13	¿La enfermera siempre es amable con Ud.?					
14	¿La enfermera le explica cuándo va ingresar a la sala de operaciones?					
15	¿La enfermera se comunica respetuosamente?					
16	¿La enfermera brinda una atención personalizada?					
17	¿La enfermera se preocupa por su salud antes, durante y después de su operación?					
18	¿La enfermera le da instrucciones a su familia para que le estimule cuando está en su casa?					

ANEXO N°04

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

(ENCUESTA MEDIANTE EL CRITERIO DE EXPERTOS)

INSTRUCCIONES:

La validación del instrumento tiene como objetivo el de recoger información útil de personas especializadas en el tema:

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL ILO-2023

Se compone de 10 ítems, los que se acompañan con su respectiva escala de estimación que significa lo siguiente:

1. Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
2. Representa una abolición escasa de la interrogante.
3. Significa la absolución del ítem en términos intermedios.
4. Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
5. Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecia que el ítem es absuelto por el trabajo de investigación de manera totalmente suficiente.

Marque con una “X” en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?.	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tienen los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Considera Ud. que las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?.	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					

Firma del experto

PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

PRIMERO: Se construye una tabla de doble entrada, como la mostrada a continuación; y se colocan los puntajes para cada reactivo o ítem de acuerdo al criterio establecido por el experto, además de sus respectivos promedios

PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

N° DE ITEMS	EXPERTOS			PROMEDIO
	A	B	C	
1	5	5	5	5,0
2	5	5	5	5,0
3	4	5	5	4,6
4	4	5	5	4,6
5	5	4	5	4,6
6	5	5	5	5,0
7	5	5	5	5,0
8	5	5	5	5,0
9	5	5	5	5,0

SEGUNDO: Con los promedios hallados se determina la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:

$$DPP = \sqrt{(X - Y_1)^2 + (X - Y_2)^2 + \dots + (X - Y_8)^2}$$

Donde:

x = Valor Máximo en la escala concedido para cada ítem.

y = El promedio de cada ítem.

Para el presente estudio tenemos:

X	Y	(X-Y) ²
5	5,0	0,00
5	5,0	0,00
5	4,6	0,16
5	4,6	0,16
5	4,6	0,16
5	5,0	0,00
5	5,0	0,00
5	5,0	0,00
5	5,0	0,00
SUMA=		0,48

$$DPP = \sqrt{0,48} = 0,69$$

La DPP hallada es de: **0,69**

TERCERO: Determinar la distancia máxima (Dmax) del valor obtenido respecto al punto de referencia (0), con la ecuación.

$$Dmax = \sqrt{(X_1 - Y)^2 + (X_2 - Y)^2 + \dots + (X_8 - Y)^2}$$

Donde

x = Valor máximo en la escala para cada ítem. (5)

y = Valor mínimo de la escala para cada ítem. (1)

X	Y	(x-y) ²
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16

5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
		144

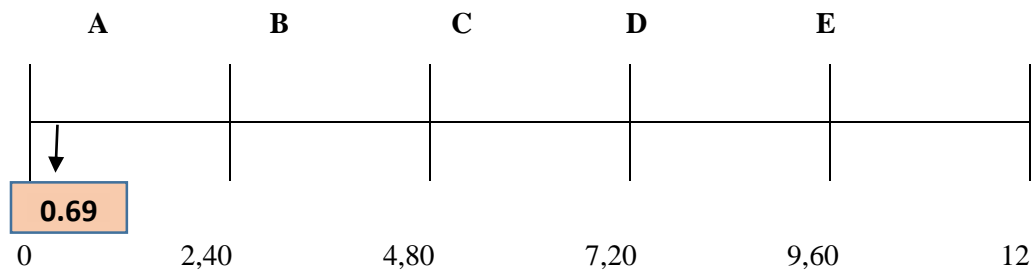
$$Dmax = \sqrt{144} = 12$$

CUARTO: La Dmax se divide entre el valor máximo de la escala, lo que nos da un valor de 2,40.

QUINTO: Con este último valor hallado, se construye una nueva escala valorativa a partir de cero hasta llegar a Dmax. Dividiéndose en intervalos iguales entre sí, llamándose con letras A, B, C, D, E.

Siendo:

- A y B : Adecuación total
- C : Adecuación promedio
- D : Escasa adecuación
- E : Inadecuación



El punto DPP debe caer en las zonas A y B, en caso contrario la encuesta requiere reestructuración o modificación, luego de los cuales se somete nuevamente a juicio de expertos.

En el caso nuestro, El valor DPP fue **0,690** cayendo en la zona “A” lo cual significa una **adecuación total** del instrumento y que puede ser aplicado en la recolección de información de este estudio.

ANEXO N°04-A

Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?					X
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?					X
3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	X	5
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	X	5
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	X
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tienen los mismos objetivos?	1	2	3	4	X
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?	1	2	3	4	X
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	X
9. ¿Considera Ud. que las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	X
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					

REGIÓN MOQUEGUA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD MOQUEGUA
RED FACULTAD HOSPITAL ILO
Betis
Lic. Betty Alvarado Chira
ENFERMERA
COP: 16432 R.E.E: 4087

Firma del experto

ANEXO N°03-B

Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?					X
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?					X
3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?					X
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?					X
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?				X	
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tienen los mismos objetivos?					X
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					X
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					X
9. ¿Considera Ud. que las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?					X
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					


 GERENCIA REGIONAL DE SALUD MEDIO ORIENTE
 RIO DE SANJUAN HOSPITAL 00
 LIC. CARMEN I. ZEBALLOS ASC. N.
 CEP: 36416 - RCP: 4021

Firma del experto

ANEXO N°03-C

Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?					5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?					5
3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?					5
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?					5
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?					5
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tienen los mismos objetivos?					5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					5
9. ¿Considera Ud. que las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?					5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					

DIRECCION REGIONAL SALUD MOQUEGUA
RED DE SALUD ILO HOSPITAL ILO
Lic. Mariela A. D. Duñasa Rospiñol
ENFERMERA
CEP 13511 RES 4561

Firma del experto

ANEXO N°05 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

PRUEBA PILOTO

El presente instrumento de la investigación, **CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL ILO-2023**, fue aplicado al usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, antes de la aplicación de los instrumentos se les hizo firmar el consentimiento informado y por ende dieron la aceptación de su participación. El propósito de la prueba piloto es conocer la fiabilidad de los instrumentos, así como para proporcionar las bases necesarias para la prueba de validez y de confiabilidad

CONFIABILIDAD

El criterio de confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna), mediante el método de varianza, aplicando la prueba piloto cuyos resultados son los siguientes:

INSTRUMENTO	Alfa de Cronbach	N° Elementos
Instrumento N°1	0,901	11
Instrumento N°2	0,912	18

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN

*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Market

Resultado

- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLE
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas
 - Estadísticas

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	11

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	25,67	29,667	,139	,925
C2	25,47	26,552	,528	,900
C3	25,80	31,029	,048	,920
C4	25,33	24,952	,854	,880
C5	25,60	29,686	,255	,910
C6	25,13	27,410	,691	,891
C7	25,27	24,495	,944	,874
C8	25,27	24,495	,944	,874
C9	25,27	24,495	,944	,874
C10	25,27	24,495	,944	,874
C11	25,27	24,495	,944	,874

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketi

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
S1	53,27	167,067	,738	,902
S2	53,07	171,924	,638	,905
S3	52,80	167,743	,803	,900
S4	54,13	201,695	-,138	,917
S5	52,93	169,924	,839	,899
S6	52,73	175,210	,756	,902
S7	53,27	167,067	,738	,902
S8	54,13	204,838	-,167	,928
S9	52,80	167,743	,803	,900
S10	53,87	193,410	,448	,911
S11	53,47	185,695	,566	,908
S12	52,73	175,210	,756	,902
S13	53,53	174,552	,694	,904

S14	53,40	182,829	,464	,910
S15	53,40	187,257	,525	,909
S16	52,53	177,981	,654	,905
S17	53,47	175,410	,648	,905
S18	53,27	184,067	,484	,909

ANEXO N°06**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado usuario soy la Lic. Elsa Dominga Condori Cruz en la actualidad estoy realizando el trabajo de Investigación CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL ILO-2023, cuyo objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023, para lo cual solicitamos su participación, asegurándoles que la información recolectada solo servirá para la referida investigación asegurándole la privacidad y confiabilidad de la información proporcionada

Agradezco de antemano su autorización y consentimiento.

Firma del participante

DNI

Firma de la Investigadora

ANEXO N° 07

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL ILO-2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODO	INSTRUMENTO
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Está relacionada la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles en el Servicio de Centro</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023. •Identificar la satisfacción del usuario en el Servicio de 	<p>Hipótesis general</p> <p>H: La calidad de atención del profesional de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Ha: Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Calidad de atención.</p>	<p>Dimensión Humana</p> <p>Dimensión Técnica</p> <p>Dimensión Entorno</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel : Cuantificable, descriptivo</p> <p>Muestra: 100 usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo</p>	<p>Instrumento de calidad de atención:</p> <p>Escala de calidad de atención percibida por los usuarios: cuestionario cerrado que comprende tres dimensiones con categoría de respuestas tipo Lickert de 11 ítems.</p> <p>1 Mala 2 Regular 3 Buena</p> <p>Valoración General Buena = 28 - 33 Regular= 19 - 27 Mala= 11 - 18</p>

<p>Quirúrgico del Hospital Ilo-2023?</p> <p>2. ¿Está relacionada la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023?</p> <p>3. ¿Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en función a la atención segura en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023?</p> <p>4. ¿Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en función a la atención con empatía en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023?</p>	<p>Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023</p> <p>•Establecer la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a los elementos tangibles en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023</p> <p>•Comprobar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la capacidad de respuesta en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023</p> <p>•Demostrar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención segura en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023</p> <p>•Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en función a la atención con</p>	<p>usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023.</p> <p>Ho: No existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023.</p>	<p>Variable dependiente: Satisfacción del usuario.</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Atención segura</p> <p>Atención en empatía</p>		<p>Instrumento de satisfacción: Cuestionario de Satisfacción que contiene 4 dimensiones con 18 ítem:</p> <p>1 Muy Insatisfecho 2 Insatisfecho 3 Aceptable. 4 Satisfecho 5 Muy Satisfecho</p> <p>Valoración General</p> <p>Muy Satisfecho (MS)= 79- 90</p> <p>Satisfecho (S) = 64 - 78</p> <p>Aceptable (A) = 48 - 63</p> <p>Insatisfecho (I) = 33 - 47</p> <p>Muy Insatisfecho (MI)= 18 - 32</p>
--	---	---	---	--	--	--

	empatía en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Ilo-2023					
--	---	--	--	--	--	--