



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN OFTALMOLOGÍA HOSPITAL SABOGAL CALLAO, 2020

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad en
Enfermería Especialista en Oftalmología

Autora:

Tello Loyola, Jacqueline

Asesora:

Gil Cabanillas, Leticia

(ORCID: 0000-0001-6504-9372)

Jurado:

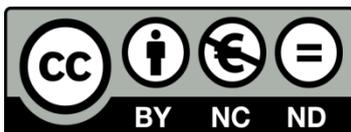
Astocondor Fuertes, Ana Maria

Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Galarza Soto, Karla Vicky

Lima - Perú

2021



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Referencia:

Tello Loyola, J. (2021). *Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención de enfermería en oftalmología Hospital Sabogal Callao, 2020*. [Tesis de Segunda Especialidad, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5149>



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE MEDICINA HIPÓLITO UNANUE

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE CALIDAD DE
ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN OFTALMOLOGÍA HOSPITAL
SABOGAL CALLAO, 2020

Línea de investigación: Salud pública

Tesis Para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad en
Enfermería Especialista en Oftalmología

AUTORA:

Tello Loyola, Jacqueline

ASESORA:

Gil Cabanillas, Leticia

JURADO:

Astocondor Fuertes, Ana Maria

Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Galarza Soto, Karla Vicky

Lima - Perú
2021

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE CALIDAD DE
ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN OFTALMOLOGÍA HOSPITAL SABOGAL
CALLAO, 2020**

Dedicatoria.

A todos los pacientes de Es salud del Hospital
Alberto Sabogal del servicio de oftalmología
Quienes merecen una atención de primer nivel.

Agradecimiento

A Dios por ser mi protector y guía en cada paso que doy en la vida.

A mis padres porque gracias a ellos pude culminar mi profesión.

A mi hija por comprender mi tiempo y poder culminar este trabajo.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Índice.....	V
Resumen	6
Abstract	7
I. Introducción	8
1.1. Descripción y formulación del problema.....	11
1.2. Antecedentes.....	13
1.3. Objetivos.....	17
1.4. Justificación	17
II. Marco Teórico.....	18
2.1. Bases Teóricas	18
2.2. Definición operacional de términos.....	26
III. Método	28
3.1. Tipo de investigación.....	28
3.2. Ámbito temporal y espacial	28
3.3. Población y muestra.....	28
3.5. Instrumento	29
3.6. Procedimiento	30
3.7. Análisis de datos	30
IV. Resultados.....	31
V. Discusión de resultados.....	35
VI. Conclusiones	37
VII. Recomendaciones.....	38
VIII. Referencias bibliográficas.....	39
IX. Anexos.....	43

Resumen

El trabajo de Investigación Titulado “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en oftalmología del hospital Alberto sabogal 2020” tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020; se ha trabajado en base a una metodología descriptivo, de tipo cuantitativo, de corte transversal, de diseño no experimental, la muestra estuvo representada por n = 168 usuarios, quienes contestaron una encuesta elaborada de 20 ítems, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención de enfermería recibida, en calidad humana, calidad técnica y en calidad del entorno; dando como resultado que el 62,5% de usuarios se siente satisfecho, el 25,6% se encuentra medianamente satisfecho y 11,9% se encuentra insatisfecho con la atención recibida, siendo así que el 67,9% de usuarios recibieron siempre una atención de calidad humana, el 64,3% recibieron siempre una atención de calidad técnica y el 75,5% de usuarios recibieron a veces una atención de calidad en el entorno.

Palabras claves: Satisfacción del usuario, Calidad de atención.

Abstract

The research work entitled "User satisfaction level on the quality of nursing care in ophthalmology at the Alberto Sabogal hospital 2020" aimed to determine the level of user satisfaction on the quality of nursing care in the ophthalmology service of the hospital sabogal Callao 2020; It has been worked based on a descriptive methodology, quantitative, cross-sectional, non-experimental design, the sample was represented by n = 168 users, who answered a survey made of 20 items, in order to know the level of user satisfaction in relation to the nursing care received, in human quality, technical quality and in the quality of the environment; giving as a result that 62.5% of users feel satisfied, 25.6% are moderately satisfied and 11.9% are dissatisfied with the care received, thus 67.9% of users always received a human quality care, 64.3% always received technical quality care and 75.5% of users sometimes received quality care in the environment.

Keywords: User satisfaction, Quality of care.

I. Introducción.

En los últimos años la calidad de los servicios de salud ha tomado mayor relevancia, muchos organismos a nivel mundial se preocupan en evaluar las necesidades presentes de los usuarios, encontrándose en el transcurso del proceso con aciertos y desaciertos y de esta forma adoptando modelos y estrategias de mejora continua y constante.

A nivel mundial los servicios de salud, se encuentra afectado por las carencias a nivel de equipamiento, infraestructura y recursos humanos. No siendo ajeno a estos problemas existentes en diferentes países del mundo, en nuestro país durante décadas es un problema presente, que hasta la actualidad sigue sin resolver.

El Seguro social de salud (Es salud), es la institución peruana de la seguridad social en salud, comprometida con la atención integral de las necesidades de la población asegurada con equidad y solidaridad hacia la universalización de la seguridad social en salud, fundado en el año 1936 desde entonces hasta la actualidad los diferentes presidentes ejecutivos de la organización se han preocupado en mejorar infraestructura, equipamiento tecnológico y equipamiento humano, con el fin de brindar una mejor satisfacción y atención de calidad a los usuarios asegurados, sin embargo en la actualidad el sistema de los servicios de salud presenta deficiencias evidenciado con la caótica situación en la que vive actualmente el país.

El Hospital Alberto sabogal Sologuren es un hospital Nacional nivel 3 de la seguridad social de salud fundado el año 1941 como primer hospital de la provincia constitucional del callao, en el transcurso de estos 80 años de creación las autoridades a su cargo han venido con importantes mejoras en infraestructura, equipos biomédicos y el incremento de personal asistencial, determinando así mayor calidad en la atención para los más de 1 millón y medio de asegurados en la red.

El servicio de oftalmología atiende a una población de nivel socioeconómico medio y bajo, población que también tiene sus exigencias y necesidades de acuerdo a sus perspectivas de la salud que se desconoce, en tal sentido en el afán de identificar dichas necesidades se realizó el presente trabajo de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en oftalmología del hospital Alberto sabogal 2020?,

El estudio es de tipo cuantitativo, ya que se asignó un valor numérico a la variable de estudio; nivel aplicativo, en razón a que se originó de la realidad para modificarlo; método descriptivo de corte transversal ya que permitió presentar la información tal y como se obtiene en un tiempo y espacio determinado.

El objetivo general es: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020.

Los objetivos específicos son: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión de calidad humana en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020.

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión de calidad técnica en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020.

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión de calidad del entorno en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020.

El presente trabajo de investigación se desarrolla en VIII capítulos. El Primer capítulo está enfocado a la descripción del problema, antecedentes importantes, objetivos y

justificación. El segundo capítulo es el marco teórico donde se pudo plasmar las definiciones concisas con respecto a las variables en estudio, bases teóricas, definición operacional de términos. El tercer capítulo consignado a la Metodología de estudio donde se describe el tipo de investigación, ámbito temporal y espacial, variables, población en estudio, instrumentos, procedimiento y análisis de datos. El cuarto capítulo es importante ya que se encuentran los resultados del estudio.

El quinto capítulo están la discusión de resultados. El sexto capítulo plasmado las conclusiones a las que se llegó con el estudio. El séptimo capítulo se encuentran las recomendaciones del autor. Y el octavo capítulo se encuentra de manera detallada las referencias bibliográficas.

Se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de Enfermería en el servicio de Oftalmología del hospital sabogal callao 2020. La mayoría están satisfechos ya que refieren que el personal de Enfermería tiene trato de amabilidad, atención oportuna, orientación adecuada, participación constante y responde a sus dudas del usuario.

Se concluye que la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería ha mostrado siempre una calidad humana en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020. Refieren que no pueden quejarse de las atenciones de las Enfermeras ya que tuvieron trato amable, dedicación, respeto, Interés, comprensión, orientación oportuna e información adecuada, brindándoles un ambiente tranquilo acogedor.

Se concluye que la satisfacción de los usuarios sobre calidad de atención de enfermería ha mostrado siempre una satisfacción en calidad técnica en el servicio de oftalmología del

hospital sabogal callao 2020, Ya que refieren que la Enfermera muestra eficiencia, eficacia, seguridad, continuidad, fiabilidad e integralidad en la atención de los usuarios.

Se concluye que la satisfacción de los usuarios sobre calidad de atención de enfermería ha mostrado a veces una satisfacción en calidad del entorno en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020, refiere que la enfermera brinda comodidades, los ambientes estuvieron limpios, ordenados y cuidaron su privacidad mientras permaneció en el servicio.

Con la evidencia de los resultados se pretende contribuir con un aporte constructivo e implementar estrategias de solución para mejorar la calidad de atención de los usuarios en bien de satisfacer sus necesidades.

1.1 Descripción y formulación del problema.

A nivel mundial los servicios de salud, se encuentra afectado por las carencias a nivel de equipamiento, infraestructura y recursos humanos, tal es así que en la India el número de profesionales de la salud es insuficiente y se utiliza a las Estudiantes de Enfermería para captar a las familias que requieren atención especializada y del mismo modo brindar los servicios básicos de salud (National Health profile 2017, p1).

En Asia 130 millones de personas no tienen acceso a recibir una atención de los servicios de la salud, elevando de esta forma el número de muertes por la falta o escasa atención oportuna de la salud. En Rusia el 80% de la población hace uso de los servicios de salud del estado, encontrándose estos con equipamiento viejo y en mal estado infraestructura con paredes enmohecidas y ductos de ventilación inoperativos (Clarín, 2020, p1)

“En el Reino unido en trabajos de investigación el 50% de los usuarios de los servicios de salud presenta insatisfacción en cuanto a tecnología y equipamiento” (April, 2020, p1)

“En países socioeconómicamente bajos, se registra 5 millones de muertes debido a la mala calidad de asistencia sanitaria, y 3,6 millones de muertes se debe a un acceso insuficiente de la atención de los profesionales de la salud” (The Lancet, 2018, p1)

“Del mismo modo en Latinoamérica y el caribe 8 millones de personas mueren por no tener acceso inmediato a la atención de los servicios de salud, y el 60% de estos mueren por recibir una mala atención de calidad” (Proaño,2018, p1)

“El sistema de salud de México enfrenta un gran problema en Equipamiento e infraestructura Siendo esto insuficiente para satisfacer las necesidades de la población.” (Jiménez, 2020, p1)

En Brasil en innumerables estudios se reporta que la cantidad de hospitales y centros de salud son insuficientes para la atención de toda la población tal es así que las atenciones brindadas en algunos centros estatales se encuentran sobresaturados de pacientes poniendo en riesgo la calidad de la atención de salud, En un estudio de un hospital estatal, los usuarios atendidos presentan déficit en la calidad de los cuidados de enfermería (Santana de Freitas, 2014, p1)

“En Chile los usuarios de los servicios de salud estatal refieren tener mayor tiempo de espera para dación de camas y exámenes auxiliares, que el personal de salud no tiene calidez en el trato” (Pezoe,2013, p3)

No siendo ajeno a estos problemas existentes en diferentes países del mundo, en nuestro país durante décadas es un problema presente, que hasta la actualidad sigue sin resolver, La encuesta nacional de satisfacción del usuario en salud realizado por el INEI en el 2014 realizado en hospitales del Minsa, Es salud, FF.AA, P.N.P., sanidades y de los centros médicos, revelan que hay problemas muy críticos que resolver como el tiempo de espera y demora para ser atendido en un 49,3%, muchas de los usuarios tienen que esperar para que tengan cita y más

aún realizar largas colas para ser atendido, llevándose una primera impresión de insatisfacción, maltrato en la atención 34,4%, Falta de medicamentos 30% (INEI, 2014, p.49)

El Hospital Alberto sabogal sologuren es un hospital Nacional nivel 3 de la seguridad social de salud fundado el año 1941 como primer hospital de la provincia constitucional del callao, en el transcurso de estos 78 años de creación las autoridades a su cargo han venido con importantes mejoras en infraestructura, equipos biomédicos y el incremento de personal asistencial, determinando así mayor calidad en la atención para los más de 1 millón y medio de asegurados en la red, Aun así en la actualidad se evidencian problemas en la atención de los usuarios.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en oftalmología del hospital Alberto sabogal 2020?

1.2 Antecedentes.

1.2.1 A nivel internacional.

DIOS, Caridad, DIOS, Alba, RUIZ, Roger y otros (2013) En su tesis titulada “Valoración de la Satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en centro de salud a partir de Indicadores técnico y de Comunicación en Córdoba-España”. En un estudio realizado a 335 pacientes que asistieron a ser atendidos de los cuales el 76.5% mostraron satisfacción respecto a procedimientos de acción con respecto a la sala de curaciones, el 26.1% planteo sugerencias de mejora en cuanto a comunicación enfermero paciente, la mayoría de los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida.

BANEGAS, Cardero. Juan Enrique. (2014) En su tesis “Nivel de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias del centro de diagnóstico integral los Arales Cuba jun-julio 2014”, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de 100 pacientes adultos atendidos en el servicio de urgencias del centro de diagnóstico integral Los Arales. El método utilizado en la investigación fue descriptivo transversal, la población estuvo conformada por 624 pacientes. Las conclusiones a la que llego fue que el 40% de los usuarios posee un elevado nivel de satisfacción, basado en el tiempo de espera para recibir la atención.

PAT, Martha, SOTO, Elvia (2015). En su tesis “Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería México.”Cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del profesional de enfermería. Se estudió a 155 pacientes de 58 años en promedio con una estancia de 8 a 10 días de hospitalizado, los resultados fueron que el 95 % de ingresados están satisfechos con la atención mientras que un 5% muestran insatisfacción.

CAÑAREJO, Andrago. Andrea y col. (2013). “Calidad de atención que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del subcentro de salud San Pablo Ibarra Ecuador”. Tuvo como objetivo determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. El tipo de estudio fue descriptivo con diseño transversal, la población estuvo conformada por 343 usuarios. La conclusión a la que llego fue que la calidad de atención del usuario no se basa en la premisa de la simple mejora de los productos o servicios que se brinda en el subcentro de salud, si no en la adecuación de estos a las necesidades de los usuarios, es decir el trato adecuado y el tiempo de espera, por lo que se ve afectado la calidad de atención de enfermería hacia los usuarios.

LENIS, Claudia y MANRIQUE; Fred (2015). “Calidad del cuidado de Enfermería Percibida por pacientes hospitalizados Barranquilla Colombia” como objetivo determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada. El estudio se realizó en 147 pacientes concluyendo que la satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70%.

1.2.2 A nivel nacional.

CHU, Lai (2017). “calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del hospital regional Iquitos-Perú”. Cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario, se tomó de muestra a 365 acompañantes de los infantes concluyendo que el grado de satisfacción del usuario se refleja en 19.3%, mientras que un 80.7% de usuarios se encuentran insatisfechos con la atención brindada.

GANOZA, Geraldine (2018). “Satisfacción del paciente frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital belén Trujillo-Perú”. El objetivo del presente estudio fue identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción percibido por los pacientes y la calidad del cuidado de enfermería el área de observación del servicio de emergencia. El estudio se realizó a 60 pacientes de los cuales el 31.67% refirieron ser atendidos en buena calidad, el 48.33% atendidos en calidad regular y el 20% en calidad deficiente.

BACH, Francisca (2018) “Calidad de servicios y satisfacción del usuario atendido por el personal de Enfermería que labora en la clínica Cuzco-Perú”. Tuvieron como objetivo Determinar en qué medida la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario atendido por el personal de enfermería, el estudio se realizó en 30 usuarios de los cuales el 95% existe una relación calidad y nivel de satisfacción obteniendo que la mayoría de los cuidados que

realiza la enfermera son de nivel regular , es decir que el personal de enfermería no realiza sus labores de manera eficiente, concluyendo que el grado de satisfacción de los usuarios es bajo.

GARCIA, Miranda. Diana. (2013). En su tesis titulado “Percepción y Expectativas de la calidad de atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa Chorrillos Lima-Perú”. Tuvo como objetivo Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios externos en los diferentes servicios de salud en los periodos marzo-abril del 2013. El método que se utilizo fue de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 192 usuarios del centro de salud de villa chorrillos, concluyo que el 55% de los usuarios se encuentran insatisfechos con la calidad de atención brindada en dicho centro y un 45 % se encuentra satisfecho, siendo así que para la mayoría de los pacientes lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud, siendo punto importante el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados.

GUEVARA, Sandra. (2013). “Percepción de las madres a cerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de Es salud San José Lima-Perú”. El objetivo fue determinar la percepción de las madres a cerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED. El estudio fue de tipo cuantitativo de nivel aplicativo método descriptivo simple de corte transversal. La muestra estaba formada por 150 madres. Concluyendo que la percepción de la mayoría de las madres a cerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED es medianamente favorable con un 31%.

HUERTA, Medina. Elizabeth Ángela. (2015) “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de Emergencias del hospital Arzobispo Loayza Lima-Perú”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el

tópico de medicina del servicio de emergencias del hospital Arzobispo Loayza, la metodología utilizada fue cualitativo descriptivo transversal, la muestra estuvo conformada por 77 personas. La conclusión fue que el 92.2 % de usuarios estuvieron satisfechos con la atención.

1.3 Objetivos.

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión de calidad humana en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020.

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión de calidad técnica en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020.

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión de calidad del entorno en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020.

1.4 Justificación.

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de nuestros usuarios atendidos en oftalmología, con el fin de mejorar las debilidades encontradas, buscar las mejores técnicas que se adecuen a nuestra realidad y buscar estrategias orientadas a fortalecer y contribuir a la mejora de la calidad de atención de

enfermería y con ello la plena satisfacción de nuestros usuarios. Del mismo modo servirá de aporte a todo el personal de enfermería, sobre los cuidados que debemos tener en cuenta con los usuarios atendidos, ya que son motor y motivo de nuestra profesión, con el fin de brindar una mejor atención de calidad y por ende satisfacción de sus necesidades a los usuarios.

Así también brindara información veraz a las autoridades de la institución con el fin de que ellos busquen las mejores estrategias para brindar un mejor servicio de salud.

Al término de la investigación, servirá de referencia para futuras investigaciones en el servicio de oftalmología.

II. Marco Teórico

2.1 Bases Teóricas.

En un centro de servicios de salud la principal fuente para saber si se está brindando una atención de calidad es el usuario, ya que el a través de diferentes medios podrá dejar sentado cuan satisfecho se sintió al termino de hacer uso de los servicios de salud, en tal sentido definamos que es satisfacción.

Según el diccionario de la Real Academia Española “Satisfacción es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse”. (2014)

Para Avedis Donabedian entiende la satisfacción del paciente “Como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”. (De los Ríos, 2004, p.129).

Feldman, et. Al (2004), en el trabajo Satisfacción del paciente Hospitalario define la satisfacción como “La evaluación positiva que este hace sobre las diferentes dimensiones de la atención recibida”. (Revista de calidad, p. 133)

La satisfacción del usuario en relación a la atención recibida depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas que espera. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas esperadas, si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Cafferata y Roghman sugirieron que la satisfacción del paciente es “Una entrada” a esa interacción, porque se trata de una variable que predispone al paciente hacia una determinada actitud y condiciona su conducta ante las enfermeras y médicos, principalmente. Para los autores el utilizar los servicios no determina la satisfacción, siendo esta última condicionante para la utilización futura de la red de servicios de la institución. (De los Ríos, 2004, p. 129)

Philip Kotler define la satisfacción del cliente como “El nivel del estado de animo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (Thompson 2006 p.2).

Entonces podría decirse que la percepción que los usuarios tengan, de la satisfacción de sus necesidades y expectativas, define el nivel de calidad alcanzado por una organización.

Seclen en el trabajo realizado define que: La evaluación de la satisfacción de los usuarios en salud se ha convertido en un valor creciente, siendo considerado un indicador de calidad de los servicios, la satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y su calidad ha venido cobrando mayor atención en salud, siendo así considerada más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. (2000, p. 128).

El sentido del desarrollo de los profesionales de la salud en este caso de las Enfermeras son los pacientes y/o usuarios, en tal sentido debemos investigar los puntos claves para satisfacer a nuestros pacientes.

En el trabajo realizado por un grupo de trabajadores de la salud ellos consideran, el modelo de Ley y Spelman “Lograr una adecuada comunicación con el paciente, garantiza un medio propicio para el desarrollo de los trabajadores de la salud, entendiéndose la satisfacción no como un resultado del encuentro enfermero- paciente, si no como un elemento determinante de resultado de ese encuentro”. (Mira 1992 p. 96).

Siguiendo los estudios de Carmel y Weiss podemos considerar tres aspectos como determinantes que influyen en la satisfacción. Características del paciente (edad, sexo, nivel educativo, el ingreso económico, estado de salud, expectativas ante los trabajadores de la salud). Características de la enfermera y el medico (Las relaciones enfermera-paciente, médico-paciente, claridad y extensión de la comunicación). Factores de costo beneficio (la

accesibilidad, el monto del pago, la duración del tratamiento y la continuidad del cuidado). (De los ríos 2004 p.130).

Hay autores que sugieren dos dimensiones para estudiar la satisfacción de los pacientes:

Satisfacción General: Es el grado de satisfacción que presenta el paciente con los cuidados recibidos durante su atención de parte de los que lo atendieron.

Satisfacción Específica: Es el grado de satisfacción que presenta un paciente derivado de las experiencias recibidas anteriormente en el uso de un servicio de salud. La satisfacción de los pacientes va depender mucho también del nivel socioeconómico al que pertenecen, cuando el nivel socioeconómico es alto los usuarios en definitiva cubrirán al máximo sus necesidades básicas y por ende serán usuarios con mayor exigencia de atención, y cuando los usuarios son de clase media para abajo sus expectativas de satisfacción de repente serán no tan exigentes en cuanto a los servicios de salud. Pero no por eso vamos a dejar de brindar una buena atención de calidad, es por ello que consideramos que el usuario es la primera fuente de información para la monitorización de la calidad prestada en el servicio de la salud, es así de vital importancia la medición de la satisfacción de los usuarios para el mejoramiento de los servicios de salud.

De la misma manera desde los conceptos más empíricos se concluye que un paciente satisfecho con los servicios de la salud es más probable que comprenda y cumpla de manera adecuada las recomendaciones terapéuticas en casa siendo esto una ventaja para su recuperación adecuada.

Es por ello que varios autores en muchos estudios realizados intentan buscar cuales son las necesidades para satisfacer a los usuarios y es así que concluyen, que las necesidades básicas esperadas por los usuarios en los servicios prestados de salud, que son:

La accesibilidad a los servicios, la disponibilidad de los recursos, la continuidad de los cuidados, la eficacia de los cuidados, el costo de los servicios, la humanización de los servicios,

la información del paciente, el acceso a la información, la competencia profesional del trabajador de salud, el entorno terapéutico.

Siendo también que las dimensiones más importantes en la satisfacción a considerar son: Comunicación (Explicaciones claras, interés por los problemas de salud de los pacientes, intimidad en la conversación), Actitudes profesionales(Adoptar conducta amable de apertura y comprensión en la salud de los pacientes), Competencia técnica(Habilidad, seguridad y conocimiento de su profesión), Clima de confianza(Fomentar un ambiente adecuado de confianza para que el paciente sea capaz de expresar sus preocupaciones dudas y temores), percepción del paciente de su individualidad(Respeto y relación empática).

Existe tres niveles de satisfacción: Insatisfacción (cuando el servicio recibido no cumple las expectativas del cliente), Satisfacción (cuando se cumple con las expectativas de los clientes), Complacencia (cuando el servicio brindado excede a las expectativas del cliente). (Thompson 2006 P. 3).

Además, debemos tener en cuenta que la satisfacción del usuario es un indicador prevalente y suficiente para la evaluación de la calidad en los servicios de la salud, siendo un aporte valioso la información recaudada, y también una contribución esencial para la retroalimentación y mejoramiento del sector salud en nuestro país.

La palabra calidad es un término utilizado por todos desde hace muchos años, cada persona tiene diferente perspectiva de evaluar la calidad de las cosas, productos, etc. lo que es de buena calidad para nosotros, de repente para otros no lo es.

La palabra Calidad es un término de origen griego que proviene del latín qualitas que para su interpretación lo dividen en tres partes significando conjuntamente bueno, bello, cualidad.

San Isidoro nos relata que el filósofo griego Aristóteles (385-322 a.c.) consideraba la calidad como la tercera categoría de los seres vivientes.

La palabra calidad entonces se difundió rápidamente, donde su concepto y aplicación variaron causando ciertas confusiones, se utilizaba para dar característica y/describir como se entiende ahora por cualidad.

Entrando a la edad media se aclara el término calidad gracias al estudioso Isidoro de Sevilla.

La calidad desde la época antigua, se origina en la producción artesanal, siendo ahí donde se comienza a medir la calidad de los productos ofrecidos. A mitad de la década del 50 se inicia el control de la calidad, tomando más fuerza a inicios de la revolución industrial, y

Originando la competitividad, provocando que cada industria se preocupe por la mejora de la calidad de lo que producen o de los servicios que ofrecen. Iniciándose así el control total de la calidad utilizando datos estadísticos y creando herramientas para su medición que han sido perfeccionadas hasta la actualidad.

“Según el **DRAE** es “Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente” (2014).

Conocido como el padre de la calidad en salud Avedis Donabedian, Estudio Medicina en Beirut, y estudio Salud Pública e Harvard, a través de 8 libros y más de 50 artículos Donabedian transformó el pensamiento sobre sistemas de salud, definiendo así en (1984) la calidad como “Los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente”. (Torres 2011, p.1).

Según la **OMS** “La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado 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”. (Conexión Esan 2016, p.1).

En el año 1989 la International Organization for Standardization (ISO) definió que: "Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado" (Alvar sf p.1).

Entre los elementos a tener en cuenta cuando se pretende evaluar la calidad de la atención se mencionan los siguientes:

- Conocimientos y destrezas del personal sanitario.
- Accesibilidad, rapidez y continuidad en la atención.
- Calidad de la tecnología instalada.
- Funcionalidad de la estructura física de las instalaciones.
- Comunicación e información en un lenguaje entendible, trato cortés, amable y respetuoso.
- Seguridad y confiabilidad en la atención.

Las dimensiones medibles pueden agruparse en tres principales categorías: la calidad científico técnica, la satisfacción de los usuarios y la accesibilidad al servicio.

La satisfacción del paciente constituye un indicador importante para medir la calidad de atención de los servicios de salud; donde se podrá evidenciar si la atención de enfermería cumple con las expectativas del usuario.

Otero M., Otero J., “La calidad en el servicio de la salud consiste en satisfacer o superar las expectativas del usuario de forma racional Es estimar un contexto frente a una observación seguida de valoraciones sistémicas”. (Aquino 2018 p. 30)

Kront T., refiere que el Dr. Avedis Donabedian, conceptualiza la calidad en los servicios de salud, “Alcanzar la máxima rentabilidad, obtención del máximo provecho para el cliente a

través de la ejecución de la estrategia, competencia y tecnología más desarrollada bajo la pretensiones y necesidades del usuario, así como las aptitudes y restricciones de los recursos de la empresa de acuerdo con los valores sociales actuales”. (Aquino 2018 p.31)

La calidad en atención medica es una disciplina vigente hace aproximadamente 100 años, diversos estudios han evidenciado que a los profesionales de la salud les preocupa el cuidado que brindan a sus pacientes.

El Dr. Avedis Donabedian, con respecto a la evaluación de la calidad de atención en salud define “El grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades, incluye estructura proceso resultados para evaluar atención sanitaria existiendo una relación funcional entre estos tres componentes”. (Pino 2014, p.28)

Luego de haber revisado bibliografía se puede decir que existen diversas propuestas de análisis de la calidad en salud, pero la presentada por el Dr. Donabedian sigue siendo la de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones para evaluar la satisfacción del paciente: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, y el entorno de la atención. (Rivas, 2015, p.13))

Estas tres dimensiones son explicadas de la siguiente manera:

Calidad Humana: Es la relación que se establece enfermero usuario, donde se va evaluar cortesía, confidencialidad, comunicación, comprensión, es la empatía que se debe establecer desde el primer contacto con los usuarios.

Calidad Técnica: Es la forma de desempeñar las habilidades profesionales de manera fiable, efectiva con eficacia y eficiencia de manera continúa brindando un ambiente de seguridad e integralidad al usuario.

Calidad del entorno: El entorno es donde se desarrolla la atención, se refiere a las comodidades y facilidades que disfruta el paciente en el proceso de la atención médica. Tales como, condiciones de privacidad, ambiente confortable, tiempo de espera, limpieza de las instalaciones, cuidar la privacidad e intimidad del paciente, infraestructura segura, accesibilidad a los servicios donde se realicen el procedimiento. Todos estos aspectos contribuyen en el paciente a crear un clima de satisfacción y tranquilidad, ya que percibe que todo el entorno material y social que lo rodea está en función de satisfacer sus necesidades.

El éxito de la percepción de satisfacción del paciente va depender mucho del tipo de relación que se entabla desde el primer contacto con el usuario, la confianza y seguridad que se brinda al mismo, va ser más importante desde donde se lleve la atención de los servicios de la salud.

Actualmente existe varios modelos para evaluar la satisfacción en relación a calidad de atención de los servicios de salud, en tal sentido el 2001 el Minsa adopto el modelo SERVQUAL dicho modelo nos servirá para medir la variable de satisfacción del usuario y gestionar la calidad de atención con el fin de mejorar y optimizar las atenciones de los servicios de la salud. (Lengua, 2011, p .11)

En el año 2008 en Es salud se crea el programa de Calidad de los servicios teniendo como objetivo Mejorar de manera sostenible los estándares de satisfacción del asegurado con el trato y atención que recibe de los servicios de Es salud, basado en la definición de un modelo de calidad de servicio propio que responde. (Barrios, 2008, p.4)

2.2 Definición Operacional de Términos.

2.2.1 Satisfacción del Usuario:

Es la respuesta expresada de los usuarios sobre el servicio recibido, el nivel de complacencia, sensación de bienestar o cumplimiento de sus expectativas ante el cuidado que brinda la enfermera en la dimensión de calidad humana, calidad técnica, y calidad del entorno. El cual se obtendrá través una escala de Likert modificada y valorada en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. (Avedis Donavedian)

2.2.2 Calidad de atención de Enfermería:

Son todas aquellas actividades que realiza el profesional de enfermería en el cuidado del usuario del servicio de oftalmología en cuanto a la amabilidad, cordialidad, buen trato, empatía, eficiente, seguridad atención oportuna, Seguridad, entre otros. (Avedis Donavedian)

III. Metodología

3.1 Tipo de investigación

El estudio es de tipo cuantitativo, ya que se asignó un valor numérico a la variable de estudio; nivel aplicativo, en razón a que se originó de la realidad para modificarlo; método descriptivo de corte transversal ya que permitió presentar la información tal y como se obtiene en un tiempo y espacio determinado, diseño no experimental.

3.2 Ámbito temporal y espacial

El estudio se realizó en el Servicio de Oftalmología del primer piso del hospital Alberto Sabogal Sologuren ubicado en Jr. Colina 1081 Bellavista callao. Cuenta, 1 sala de procedimientos, (donde labora 1 Lic. De Enfermería y 1 personal técnico de Enfermería), y 1 sala de operaciones donde laboran 2 Lic. En Enfermería. y 1 personal de limpieza para toda el área. El estudio se realizó desde el 1 de enero hasta el 30 de diciembre del 2020.

3.3 Población y muestra en estudio

La población estuvo conformada por todos los usuarios (300 usuarios) que ingresaron a sala de procedimiento y sala de operaciones del servicio de oftalmología para ser atendidos.

3.3.1 Muestra.

La muestra se seleccionó utilizando la fórmula del muestreo simple:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot (0.5) (0.5) 300}{0.05^2 (299) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

Donde:

Z = nivel de confianza.
 P = Probabilidad de éxito.
 q = Probabilidad de fracaso.
 e = Error de precisión.
 N= Población.
 n = Muestra.

$$n = \frac{3.84 (75)}{\quad}$$

En Donde:

$$\begin{array}{r}
 0.75+0.96 \\
 n = \quad 288 \\
 \hline
 1.71
 \end{array}
 \qquad
 \begin{array}{l}
 Z= 1.96 \\
 N= 300 \\
 p= 0.5 \\
 q= 0.5 \\
 e= 0.05
 \end{array}$$

$$n = 168$$

3.3.2 Criterios de Inclusión

- Pacientes de sexo femenino o masculino mayor de edad.
- Pacientes que estén en condiciones físicas y psicológicas.
- Pacientes post atenciones y/o procedimiento.
- Pacientes que aceptaron participar en el estudio.

3.3.3 Criterios de Exclusión

- Pacientes que no están en condiciones físicas (con discapacidades visuales o auditivas) y psicológicas.
- Pacientes que no completen el instrumento.
- Pacientes que no desearon colaborar y participar en el estudio.

3.4 Instrumento

La técnica que se utilizo es la encuesta y el instrumento una escala de Likert modificada, que consta de: presentación, datos generales, instrucciones y datos específicos. Las preguntas incluidas en el instrumento fueron elaboradas teniendo en cuenta la realidad de mi entorno de trabajo, consta de 20 preguntas en las cuales de la pregunta 1 al 8 va medir la satisfacción en relación a calidad humana con los indicadores de (Cortesía, Información, Comunicación, Comprensión, Interés, Amabilidad, Respeto, Empatía), de la pregunta 9 a 14 va medir la satisfacción del usuario en relación a calidad técnica con los indicadores de (Eficacia, Seguridad, Eficiencia, Continuidad, Integralidad, Fiabilidad), de la pregunta 15 a la 20 va medir la satisfacción del usuario en relación a la calidad del entorno con los indicadores (Comodidad,

confort, limpieza, orden, privacidad, accesibilidad) el cual fue sometido a juicio de 6 expertos, siendo procesado la información obtenida en la Tabla de Concordancia y Prueba Binomial.

Posterior a ello se llevó a cabo la prueba piloto a fin de determinar la validez estadística mediante la prueba ítem test coeficiente biserial puntual y para la confiabilidad estadística se aplicó la prueba α de Crombach.

3.5 Procedimiento

Para implementar el estudio se realizó el trámite administrativo mediante una carta dirigido al jefe del servicio de Oftalmología, jefa del departamento de Enfermería jefe de la unidad de capacitación y jefe de Enfermeros de centro quirúrgico. del Hospital Sabogal, a fin de obtener la autorización respectiva para ejecutar el estudio. Posterior a ello se realizó coordinaciones respectivas con las Enfermeras de Turno para dicha ejecución del proyecto en estudio a fin de establecer el cronograma de recolección de datos considerando 20 minutos por paciente para la aplicación del instrumento previo consentimiento informado.

3.6 Análisis de Datos

Luego de la recolección de datos, estos fueron procesados mediante el paquete estadístico de Excel, previa elaboración de la Tabla de Códigos. Los resultados fueron presentados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación, considerando el marco teórico.

Se utilizó el programa estadístico computacional Statistical Package of the Social Sciences (SPSS) versión 25 2019.

Para la medición de la variable se utilizó la escala de estaciones, los porcentajes y frecuencias absolutas, valorando la variable en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.

IV. Resultados

A continuación, se presenta los resultados luego de haber aplicado el instrumento

Tabla 1:

Resultados obtenidos sobre: Satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho	20	11,9	11,9	11,9
Medianamente satisfecho	43	25,6	25,6	37,5
Satisfecho	105	62,5	62,5	100,0
Total	168	100,0	100,0	

Nota, en la tabla No 1 se observa que del total de usuarios al 100% (168), el 62,5% de usuarios (105) se encuentran satisfechos con la atención recibida, el 25,6% de usuarios (43) se encuentran medianamente satisfechos y el 11,9 de usuarios (20) se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Fuente: Encuesta a través de un cuestionario (Autoría Propia)

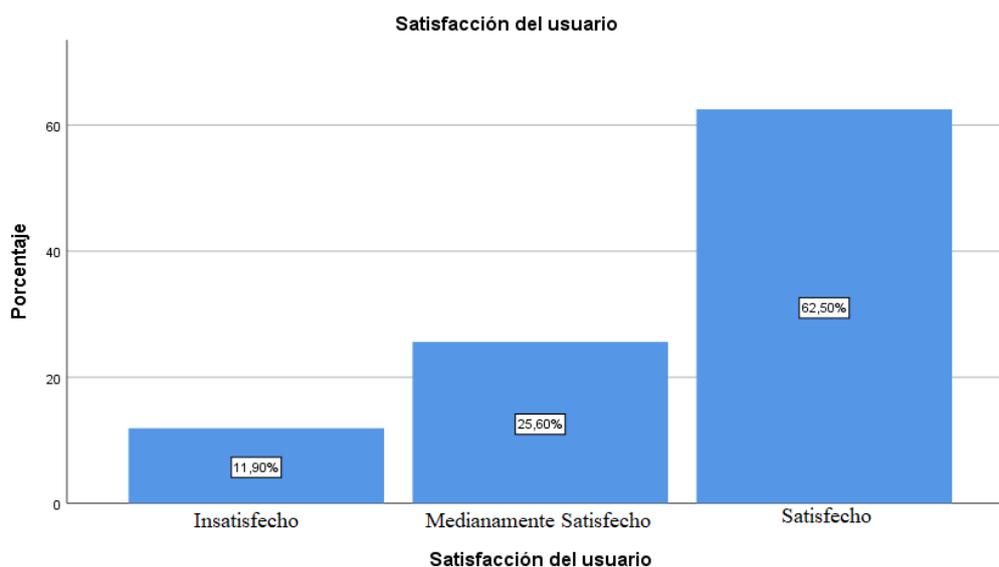


Figura 1: Se observa que 62,50% se encuentran satisfechos, el 25,60% se encuentran medianamente satisfechos y el 11,90% se encuentran insatisfechos con la atención recibida viendo reflejado en la calidad el entorno. (Autoría propia)

Tabla 2:*Satisfacción del usuario en Calidad Humana*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	19	11,3	11,3	11,3
A veces	35	20,8	20,8	32,1
Siempre	114	67,9	67,9	100,0
Total	168	100,0	100,0	

Nota, en la tabla No 2 se observa que del total de usuarios al 100% (168), el 67,9% de usuarios (114) recibieron siempre atención en calidad humana, el 20,8% de usuarios (35) recibieron a veces atención en calidad humana y el 11,3 % de usuarios (19) nunca recibieron atención en cuanto a calidad humana. Fuente: Encuesta a través de un cuestionario (Autoría Propia)

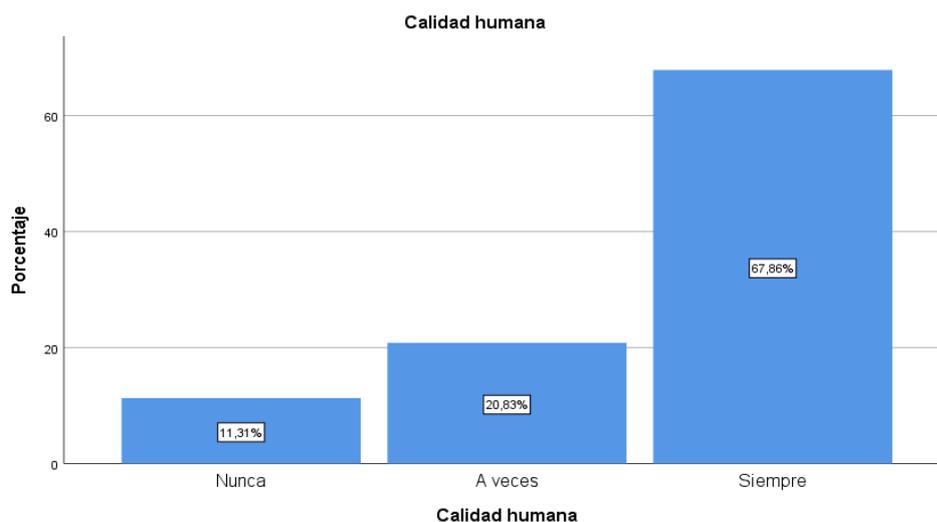


Figura 2: Se observa, que del 100% de los encuestados el 67.88% refiere que siempre se ha evidenciado calidad humana entre el profesional de enfermería, antes de cualquier procedimiento, la enfermera siempre le explica, además de apoyar al y orientar al usuario en cualquier duda que tenga, de una manera clara y fácil, estando atenta a cualquier necesidad que presenta el usuario, también evidencian su tono de voz, es adecuado y por consiguiente su gran participación en toda mi estadía en dicho nosocomio. Sin embargo, el 20.8% refiere que a veces ha cumplido el profesional de salud lo expuesto líneas anteriores y por último el 11.31% refiere que nunca ha percibido calidad humana por parte del profesional de salud. (Autoría propia)

Tabla 3:

Satisfacción del usuario en Calidad Técnica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	6,0	6,0	6,0
A veces	50	29,8	29,8	35,7
Siempre	108	64,3	64,3	100,0
Total	168	100,0	100,0	

Nota, en la tabla No 3 se observa que del total de usuarios al 100% (168), el 64,3% de usuarios (108) recibieron siempre atención en calidad técnica, el 29,8% de usuarios (50) recibieron a veces atención en calidad técnica y el 6,0 % de usuarios (10) nunca recibieron atención en cuanto a calidad técnica. Fuente: Encuesta a través de un cuestionario (Autoría Propia)

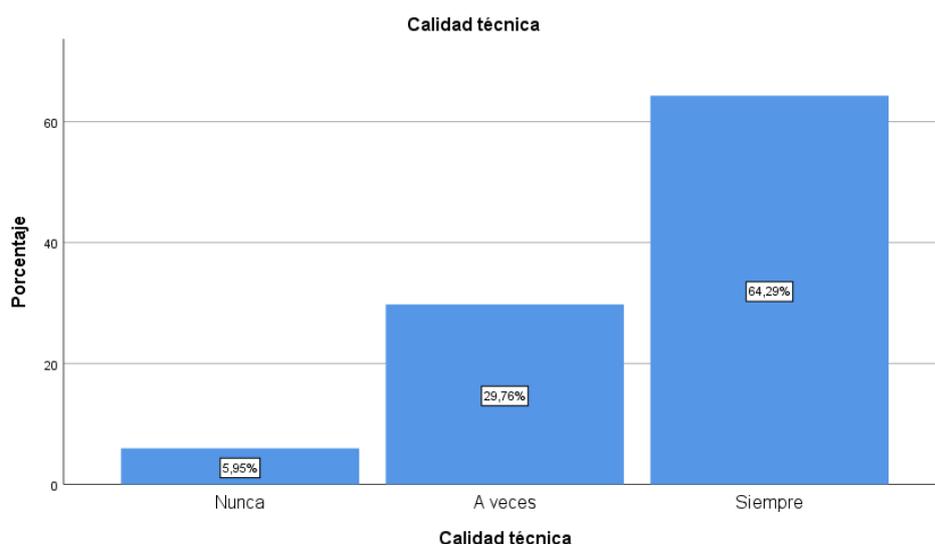


Figura 2: Se evidencia en la tabla y figura 2; se evidencia una calidad técnica en el profesional de enfermería, en cuanto al control de funciones vitales, al responder rápido y claro a las preguntas que le realiza el usuario, la atención que recibe siendo esta adecuada y oportuna, información brindada después de su procedimiento sobre los cuidados y la confianza que le inspiran los usuarios durante su procedimiento y estadía de servicio, el 64.3% responde que siempre ha percibido lo expuestos líneas anteriores, por otro lado el 29.8% responde a veces y por último el 6% refiere que nunca. (Autoría Propia)

Tabla 4:*Satisfacción del usuario en Calidad del entorno*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	20	11,9	11,9	11,9
A veces	127	75,6	75,6	87,5
Siempre	21	12,5	12,5	100,0
Total	168	100,0	100,0	

Nota, en la tabla No 4 se observa que del total de usuarios al 100% (168), el 12,5% de usuarios (21) recibieron siempre atención en calidad en el entorno, el 75,6% de usuarios (127) recibieron a veces atención en calidad en el entorno y el 11,9 % de usuarios (20) nunca recibieron atención en cuanto a calidad del entorno. Fuente: Encuesta a través de un cuestionario (Autoría Propia)

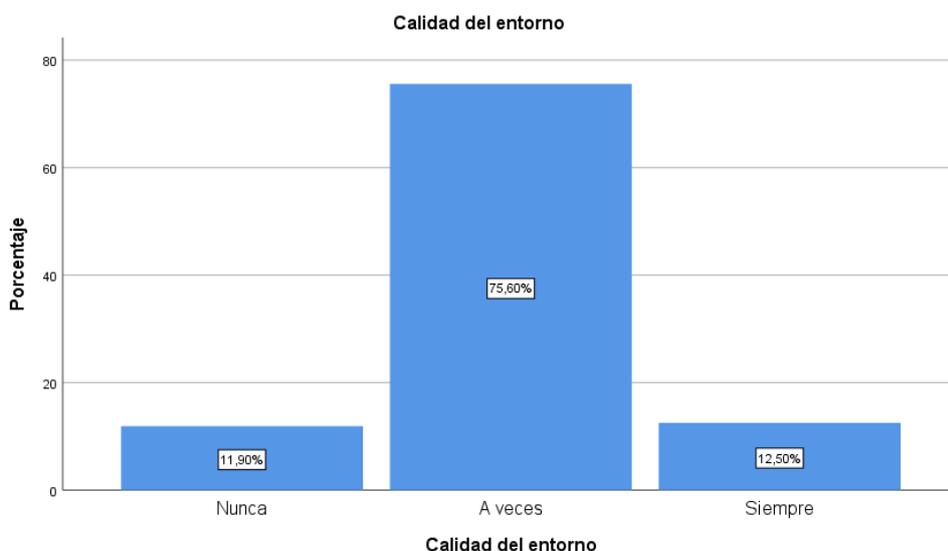


Figura 4: Se evidencia a un 75.6% percibir a veces las comodidades por parte del profesional de enfermería, durante su permanencia, sobre el ambiente donde espera para ser atendido, la higiene del ambiente donde fue atendido, los equipos y muebles que estuvieron siendo atendidos, la privacidad durante su estadía y por último al sobre las señalizaciones para guiarse y poder ubicar la sala de procedimientos donde fue atendido. Por otra parte, el 11.90% respondió nunca ver todo lo expuestos líneas anteriores. Sin embargo, un 12,5 % responde evidenciar siempre lo antes expuesto. (Autoría Propia)

V. Discusión de Resultados

Después de haber realizado el análisis estadísticos, obtuvimos como resultado principal, que el 67,9% de los usuarios manifiestan haber estado satisfechos con la calidad humana del profesional en enfermería, el 64,3% satisfechos con la calidad técnica en relación al servicio recibido por la enfermera, a diferencia de la calidad del entorno solo el 12,5% se encuentra satisfecho con los servicios recibidos y el 75,6% se encuentra medianamente satisfechos también en cuanto a calidad del entorno, donde este grupo de usuarios indica que aún hay falencias en algunos servicios brindados por parte del nosocomio.

Con respecto a estos resultados, vamos a cruzarlos con otros estudios relacionados al tema, para evidenciar la fiabilidad de nuestro estudio, y en qué nivel concuerdan nuestros colegas, en relación a la satisfacción del usuario en su calidad humana, técnica y/o entorno; para tal efecto se evidencia los estudios internacionales, en donde DIOS, Alba, RUIZ, Roger y otros (2013) el 76.5% mostraron satisfacción respecto a procedimientos de acción con respecto a la sala de curaciones, el 26.1% planteo sugerencias de mejora en cuanto a comunicación enfermero paciente, la mayoría de los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida; por su parte BANEGAS, Cardero. Juan Enrique. (2014) llega a concluir que el 40% de los usuarios posee un elevado nivel de satisfacción, basado en el tiempo de espera para recibir la atención; por su parte PAT, Martha, SOTO, Elvia (2015); encontró a un 95 % de ingresados están satisfechos con la atención mientras que un 5% muestran insatisfacción; sin embargo, CAÑAREJO, Andrago. Andrea y col. (2013); encuentra en su investigación el trato adecuado y el tiempo de espera, por lo que se ve afectado la calidad de atención de enfermería hacia los usuarios; y por último LENIS, Claudia y MANRIQUE; Fred (2015); en su investigación refiere que la satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70%.

Ahora bien, se puede evidenciar que los resultados obtenidos, coinciden de manera regular, retornando los estudios internacionales desde los años 2013 y 2015; que los usuarios

manifestaron satisfacción e insatisfacción, sobre el cuidado, atención y entorno del profesional de enfermería y nosocomio.

Para ver con mayor énfasis, a nivel nacional, nos encontramos con estudios recientes, de los últimos cinco años, sobre el tema en cuestión, como es el caso CHU, Lai (2017); quien refiere el grado de satisfacción del usuario se refleja en 19.3%, mientras que un 80.7% de usuarios se encuentran insatisfechos con la atención brindada; acto seguido GANOZA, Geraldine (2018); quien encontró en su investigación a un 31.67% refirieron ser atendidos en buena calidad, el 48.33% atendidos en calidad regular y el 20% en calidad deficiente. Por su parte BACH, Francisca (2018); en donde el 95% existe una relación calidad y nivel de satisfacción obteniendo que la mayoría de los cuidados que realiza la enfermera son de nivel regular, es decir que el personal de enfermería no realiza sus labores de manera eficiente, concluyendo que el grado de satisfacción de los usuarios es bajo. Asimismo, para GARCIA, Miranda. Diana. (2013).; en su investigación el 55% de los usuarios se encuentran insatisfechos con la calidad de atención brindada en dicho centro y un 45 % se encuentra satisfecho, siendo lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud, siendo punto importante el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados; Sin embargo, para GUEVARA, Sandra. (2013); encontró una percepción de la mayoría de las madres a cerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED es medianamente favorable con un 31% y por último HUERTA, Medina. Elizabeth Ángela. (2015); refiere que 92.2 % de usuarios estuvieron satisfechos con la atención.

VI. Conclusiones

Se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de Enfermería en el servicio de Oftalmología del hospital sabogal callao 2020., en su mayoría se encuentran totalmente satisfechos con la atención recibida en el hospital, ya que refieren que el personal de Enfermería tiene trato de amabilidad, atención oportuna, orientación adecuada, participación constante y responde a sus dudas del usuario.

Se concluye que la de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería ha mostrado siempre una calidad humana en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020. Refieren que no pueden quejarse de las atenciones de las Enfermeras ya que tuvieron trato amable, dedicación, respeto, atención adecuada, orientación oportuna e información adecuada, brindándoles un ambiente tranquilo acogedor.

Se concluye que la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería ha mostrado siempre una satisfacción en calidad técnica en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020. Ya que refieren que la Enfermera muestra eficiencia, eficacia, seguridad, continuidad, fiabilidad e integralidad en la atención de los usuarios.

Se concluye que la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería ha mostrado a veces una satisfacción en calidad del entorno en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020. Refiere que la enfermera le brinda comodidades, los ambientes estuvieron limpios y ordenados y cuidaron su privacidad mientras permaneció en el servicio.

VII. Recomendaciones

- Que el Departamento de Enfermería y el servicio de Oftalmología diseñe y ejecute un plan estratégico permanente de educación continua sobre atención de calidad dirigido al personal de salud que labora en el servicio de oftalmología.
- Que Los profesionales de Enfermería que laboran en el área de oftalmología elaboren un plan estratégico en base a protocolos de atención orientados a mejorar la calidad de atención en relación a calidad humana y por ende contribuir a mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes.
- Que Los profesionales de Enfermería que laboran en el área de oftalmología elaboren un plan estratégico en base a protocolos de atención orientados a mejorar la calidad de atención en relación a la calidad técnica y por ende contribuir a mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes.
- Que el Departamento de Enfermería en coordinación con la gerencia Quirúrgica y el servicio de Oftalmología implemente un plan de mejora de la calidad del servicio, en cuanto, a la calidad del entorno, contribuya al mejoramiento de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios.

VII. Referencias Bibliográficas.

- Alvar, N. SF. Calidad de la atención. Consultado el 13 de abril del 2020 de <https://www.scribd.com/document/400275176/calidad-en-la-atencion-del-paciente>
- Anahua, P et al (2017) Satisfacción del cuidado de Enfermería en la persona hospitalizada Hospital III Goyeneche Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8125>
- April internacional (2020) El sistema de salud del Reino unido <https://fr.april-international.com/es/sante-des-expatries/el-sistema-de-salud-del-reino-unido>
- Aquino, M. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho. [Tesis de maestría de la Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio de la UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1948>
- Bach, F. (2018). Calidad de servicios y satisfacción del usuario atendido por el personal de Enfermería que labora en la clínica Cuzco-Perú. [Tesis de maestría de la Universidad Cesar vallejo]. Repositorio de la UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33935/rios_chf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banegas, J (2014) Nivel de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias del centro de diagnóstico integral Los Arales Cuba. Medisan 18 Recuperado el 10 de abril del 2020 de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700009
- Bleich et al (2019). Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes en Unión Europea. Boletín informativo de OMS volumen 87. <http://www9.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
- Campoverde, E (2019) Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en centro de salud de primer nivel de atención Piura UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/40354/Campoverde_SEA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cañarejo, Pabon (2013) Calidad de atención que presta el personal de Enfermería del subcentro de salud san Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario en Ecuador. [Tesis para la Licenciatura Universidad técnica del norte Ecuador] repositorio de la universidad UTN.

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2270/1/06%20ENF%20529%20TE%20SIS%20COMPLETA.pdf>

Chu, L. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del hospital regional Iquitos-Perú [Tesis para optar título de Profesional de Medico Cirujano].

http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4853/Lai_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Clarín, (2020 10 de enero). Sistema de salud Rusia. https://www.clarin.com/mundo/sistema-salud-rusia-vladimir-putin-borde-colapso_0_rzFylsGr.html

Conexión Essan. (2016). Calidad de la atención de la salud. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

Correa, F (2010) Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. <http://www.aedem-virtual.com/articulos>

De los Ríos, J. (2004). Satisfacción del paciente, Revista de Investigación y educación en Enfermería Universidad de Antioquia Medellín-Colombia.

<https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

Dios et al (2013) Valoración de la Satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en centro de salud a partir de Indicadores técnico y de Comunicación en Cordova-España. Enfermería Global,12 (31), 162-176

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412013000300010

Ganosa, G. (2018). Satisfacción del paciente frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital belén Trujillo-Perú. [Tesis para optar el título segunda especialidad de Enfermería].

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, D (2013) Percepción y Expectativas de la calidad de atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa Chorrillos Lima-Perú. [Tesis para optar el tirulo de Médico Cirujano Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de URP.

http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/246/Garc%c3%ada_dl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara, S. (2013). Percepción de las madres a cerca de la calidad de atención n que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de Es salud San José Lima-Perú. [tesis

- para optar título profesional de Enfermería Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Cybertesis UNMSM.
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1040>
- Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de Emergencias del hospital Arzobispo Loayza Lima-Perú. [Tesis para optar el título de médico cirujano de la Universidad nacional mayor de San Marcos].
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4033>
- INEI (2014) Encuesta nacional de la satisfacción del usuario en el aseguramiento universal en salud
https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
- Jiménez (2016 03 de octubre) Sistema de salud pública, un problema más para los mexicanos
<https://www.forbes.com.mx/sistema-de-salud-publica-un-problema-mas-para-los-mexicanos/>
- Lengua, L. (2011) Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo RM Nro. 527-2011/Minsa.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Lenis, M. (2013). Calidad del cuidado de Enfermería Percibida por pacientes hospitalizados Barranquilla Colombia” [tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia].
<http://bdigital.unal.edu.co/43046/1/22565208.2013.pdf>
- Palomino et al (2018) Calidad de atención de Enfermería y satisfacción del paciente del hospital Cayetano
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pat, Soto (2015) Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería México. Revista de enfermería del Instituto mexicano de la seguridad social 2017 25 (2) recuperado el 10 de abril del 2020
http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/110/360
- Pino, W. (2014) Dimensiones de la calidad en salud.
<https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud>

- Proaño, A (2018 07 de setiembre). La mala calidad de la atención mata.
<https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Real academia española (2014). Diccionario de la lengua española 23. ed. [Versión 23.3 en línea]. Consultado el 13 de abril del 2020 en <https://dle.rae.es/contenido/cita>
- Real Academia Española. (2020). Definición de Satisfacción. Diccionario de la Lengua española. Recuperado el 12 de abril de 2020 de <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>
- Redacción Medica (2018 19 de setiembre). Sanidad Hoy.
<https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/la-mala-atencion-medica-genera-mas-de-5-millones-de-muertes-en-el-mundo-8004>
- ivas, M. (2013) Nivel de Satisfacción que tienen los usuarios externos en relación a la calidad de atención de Enfermería en el servicio de cardiología intervencionista del Instituto Nacional del Corazón. [Tesis segunda especialización en Enfermería de la Universidad Nacional Mayor de san Marcos] <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782321>
- Santana de Freitas, J et al (2014) Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en el hospital de enseñanza.
http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010411692014000300454&script=sci_arttext&lng=es
- Sputnik Mundo (2017) Rusia, entre los países del mundo que más invierten en sanidad <https://mundo.sputniknews.com/rusia/201711171074045708-moscu-salud-presupuesto-top-10/>
- Torres, M. (2011) Modelo de calidad de atención Medica de Avedis donabedian.
<http://infocalseer.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
- Wong, M (2018) Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo Hospital Edgardo Rebagliati Martins.
http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3872/wong_dme.pdf?sequence=3&isAllowed=y

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	46
Operacionalización de variable	
Anexo 2	47
Matriz de consistencia	
Anexo 3	48
Instrumento	
Anexo 4	50
Consentimiento informado	
Anexo 5	51
Tabla de concordancia-Prueba binomial	
Anexo 6	52
Validez del instrumento	
Anexo 7	54
Confiabilidad del instrumento	
Anexo 8	55
Medición de la variable	
Anexo 9	58
Tablas y gráficos	
Anexo 10	78
Matriz de datos	

ANEXO 1

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION	VALORES FINALES
Calidad humana	Cortesía.	1	Cualitativa	Ordinal	-Satisfecho
	Información.	2			Medianamente
	Comunicación.	3			Satisfecho
	Comprensión.	4			
	Interés.	5			
	Amabilidad	6			-Insatisfecho
	Respeto.	7			
	Empatía.	8			
Calidad técnica	Eficacia.	9	Cualitativa	Ordinal	-Satisfecho.
	Seguridad.	10			-Medianamente
	Eficiencia.	11			Satisfecho.
	Continuidad.	12			-Insatisfecho.
	Integralidad.	13			
	Fiabilidad.	14			
Calidad del entorno	Comodidad.	15	Cualitativa	Ordinal	-Satisfecho.
	Confort.	16			-Medianamente
	Limpieza.	17			satisfecho.
	Orden.	18			-Insatisfecho.
	Privacidad.	19			
	Accesibilidad.	20			

ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN OFTALMOLOGÍA HOSPITAL SABOGAL CALLAO 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE						METODOLOGÍA												
		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION	VALORES FINALES													
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en oftalmología del hospital Alberto sabogal 2020?	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020.	Calidad humana	Cortesía.	1	Cualitativa	Ordinal	Escala Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	<p>Tipo de investigación: aplicada. Nivel cuantitativo, descriptivo de corte transversal, con un diseño correlacional, para determinar el nivel de asociación entre las variables estudiadas.</p> <p>Población: a población estuvo conformada por todos los usuarios (300 usuarios) que ingresaron a sala de procedimiento y sala de operaciones del servicio de oftalmología para ser atendidos.</p> <p>Muestra: Se tomará como muestra n = 168 que ingresaron a sala de procedimiento y sala de operaciones del servicio de oftalmología para ser atendidos.</p> <p>Instrumento Se tomará como técnica cuestionario tipo encuesta, para recoger todos los datos necesarios para responder a nuestra hipótesis. Procesamiento de datos Se tabulará todos los datos en el software estadístico y los resultados serán interpretados con tablas de frecuencias y tablas de contingencia y para responder a los objetivos y las hipótesis formulada se trabajar con el estadístico Chi² cuadrado.</p>												
	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión de calidad humana en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020.		Información.	2					Comunicación.	3	Comprensión.	4	Interés.	5	Amabilidad	6	Respeto.	7	Empatía.	8
	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión de calidad técnica en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020.		Eficacia.	9					Seguridad.	10	Eficiencia.	11	Continuidad.	12	Integralidad.	13	Fiabilidad.	14		
Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión de calidad del entorno en el servicio de oftalmología del hospital sabogal callao 2020.	Comodidad.	15	Confort.	16	Limpieza.	17	Orden.	18	Privacidad.	19	Accesibilidad.	20								

**ANEXO 3:
INSTRUMENTO**

PRESENTACION

Estimado señor (a) soy la enfermera Jacqueline Tello Loyola, trabajo en esta Institución y actualmente se está realizando un estudio de investigación en coordinación con el servicio de oftalmología con el fin de mejorar la atención a los usuarios. Por lo que solicito encarecidamente su colaboración, a través de sus respuestas sinceras y veraces, esta encuesta es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación.

DATOS GENERALES

Edad:

51 - 60 años ()

61 - 70 años ()

71 - 80 años ()

80 - a más años ()

Sexo:

Femenino ()

Masculino ()

Grado de instrucción:

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Satisfecho ()

Medianamente satisfecho ()

Insatisfecho ()

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta algunas preguntas, las cuales deberá responder eligiendo solo una opción y marcar con una (X) la que considere correcta.

DATOS ESPECIFICOS

N°	PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1.	El profesional de enfermería lo saluda y se presenta cuando ingresa al servicio.			
2.	Antes de realizar cualquier procedimiento la enfermera le explica y le brinda información de lo que va hacer.			
3.	La enfermera le apoya, orienta y resuelve preguntas ante cualquier duda e inquietud de parte de usted.			
4.	La información que le brinda la enfermera es clara y fácil de entender.			
5.	La enfermera estuvo atenta ante cualquier necesidad que tuvo usted.			
6.	El personal de enfermería que lo atendió tuvo un trato cordial, carismático y amable con usted.			
7.	La enfermera que lo atendió se dirigió con tono de voz adecuado y pausado mostrando respeto con usted.			
8.	La enfermera muestra una participación constante con Ud. Durante su estadía en el servicio.			
9.	La enfermera le controla las funciones vitales como presión arterial, temperatura y pulso.			
10.	La enfermera le responde rápido y claro las preguntas que Ud. le realizo.			
11.	Ud. Recibe atención adecuada y oportuna por parte de la enfermera.			
12.	Ud. Tuvo que esperar mucho tiempo para ser atendido.			
13.	Después de su procedimiento, La enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener en casa.			
14.	La enfermera que lo atendió le inspiró confianza durante el procedimiento y su estadía en el servicio.			
15.	La enfermera le brinda las comodidades durante su permanencia en el servicio.			
16.	Usted considera que el ambiente donde espero para ser atendido conto con sillas suficientes para su confort.			
17.	Usted considera que el ambiente donde fue atendido estuvo limpios.			
18.	Usted considera que el ambiente donde fue atendido los equipos y muebles estuvieron en orden.			
19.	Cuidaron su intimidad y privacidad durante su estadía en el servicio.			
20.	Desde el ingreso al servicio usted contó con orientación y señalizaciones para guiarse y poder ubicar la sala de procedimiento donde fue atendido.			

GRACIAS.

ANEXO 4**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Que, habiendo sido informado respectivamente sobre el presente estudio de investigación por parte de la Licenciada en Enfermería, a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA EN OFTALMOLOGIA HOSPITAL ALBERTO SABOGAL 2020”

y teniendo la confianza plena de que la información obtenida en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de investigación en mención, y los resultados serán utilizados de manera adecuada, me comprometo en participar en dicha investigación.

FIRMA
DNI:

ANEXO 5
TABLA DE CONCORDANCIA - PRUEBA BINOMIAL

JUICIO DE EXPERTOS

ITEMS	NUMERO DE JUECES								Puntaje
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
5	1	1	1	1	1	1	0	1	0.035
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
7	1	1	1	1	0	1	1	1	0.035

Favorable = 1 (SI)

Desfavorable = 0 (NO)

Si $p < 0.05$ la concordancia es SIGNIFICATIVA

ANEXO 6

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Para la validez además de solicitar la opinión de los jueces expertos, se aplicó la fórmula R de Pearson a cada uno de los ítems, obteniéndose:

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{N \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Donde:

x: Puntajes obtenidos para cada pregunta en los N individuos.

y: Puntaje total del individuo.

Item 1: r = 0.25

Item 2: r = 0.24

Item 3: r = 0.30

Item 4: r = 0.62

Item 5: r = 0.58

Item 6: r = 0.59

Item 7: r = 0.49

Item 8: r = 0.32

Item 9: r = 0.32

Item 10: r = 0.42

Item 11: r = 0.40

Item 12: r = 0.43

Item 13: r = 0.29

Item 14: r = 0.26

Item 15: r = 0.20

Item 16: r = 0.41

Item 17: r = 0.20

Item 18: r = 0.66

Ítem 19: $r = 0.32$

Ítem 20 $r = 0.40$

Si $r \geq 0.20$, el instrumento es válido; por lo tanto, este instrumento es **VÁLIDO**
en cada uno de los ítems.

ANEXO 7

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar el instrumento a 40 pacientes, a los resultados se aplicó la fórmula de α

Crombach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[\frac{S_i^2}{1 - \frac{S_i^2}{S_t^2}} \right]$$

Donde:

k : N° de preguntas o ítems válidos.

St2 : Varianza de la prueba.

Si2 : Sumatoria de varianzas

$$\alpha = \frac{20}{19} \left[\frac{7.6}{1 - \frac{7.6}{37}} \right]$$

$$\alpha = 0.84$$

Para que exista confiabilidad $\alpha > 0.5$, por lo tanto este instrumento es

CONFIABLE.

ANEXO 8

MEDICIÓN DE LA VARIABLE

Para clasificar el nivel de satisfacción de los usuarios en 3 categorías: satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho se utilizó la comparación cualitativa a través de la Campana de Gauss, usándose una constante de 0.75.

1. Se determinó el promedio (\bar{x})

$$\bar{x} = 49.1$$

2. Se calculó la desviación estándar DS

$$DS = 6.1$$

3. Se estableció los valores de a y b respectivamente:

$$a = \bar{x} - 0.75 (DS) = 44.6 = 45$$

$$b = \bar{x} + 0.75 (DS) = 53.6 = 54$$

Puntaje:

Satisfecho: Más de 54 puntos

Medianamente satisfecho: De 45 a 54 puntos

Insatisfecho: Menos de 45 puntos



Dimensión Calidad Humana

$$x = 19.3$$

$$DS = 4$$

$$a = x - 0.75 (DS) = 16.3 = 16$$

$$b = x + 0.75 (DS) = 22.3 = 22$$

Puntaje:

Satisfecho: Más de 22 puntos

Medianamente satisfecho: De 16 a 22 puntos

Insatisfecho: Menos de 16 puntos



Dimensión Calidad Técnica

$$x = 12.8$$

$$DS = 1.7$$

$$a = x - 0.75 (DS) = 11.6 = 11$$

$$b = x + 0.75 (DS) = 14 = 14$$

Puntaje:

Satisfecho: Más de 14 puntos

Medianamente satisfecho: De 11 a 14 puntos

Insatisfecho: Menos de 11 puntos



Dimensión Calidad del Entorno

$$x = 17$$

$$DS = 2.4$$

$$a = x - 0.75 (DS) = 18.8 = 19$$

$$b = x + 0.75 (DS) = 15.2 = 15$$

Puntaje:

Satisfecho: Más de 19 puntos

Medianamente satisfecho: De 15 a 19 puntos

Insatisfecho: Menos de 15 puntos



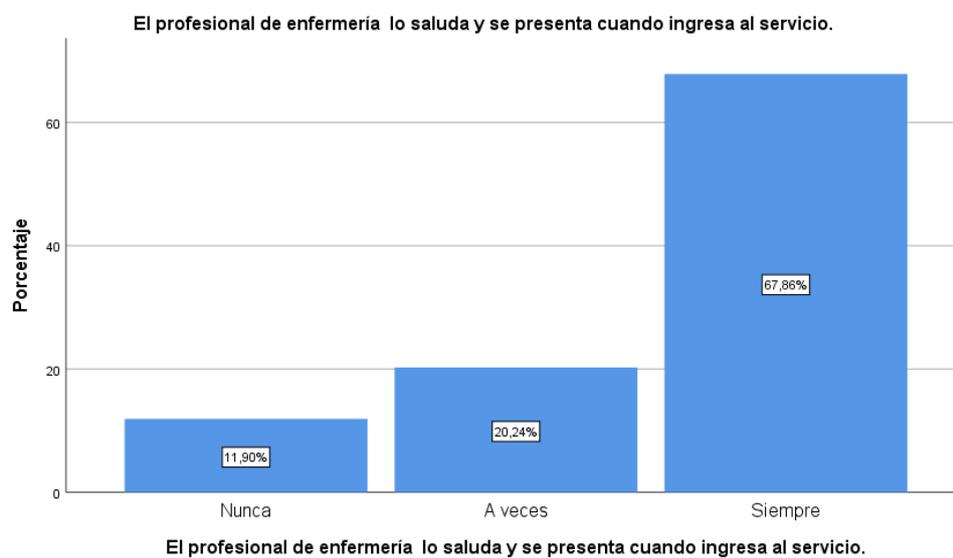
ANEXO 9

TABLAS Y GRÁFICOS

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS POR ITEM.

1.-El profesional de enfermería lo saluda y se presenta cuando ingresa al servicio.

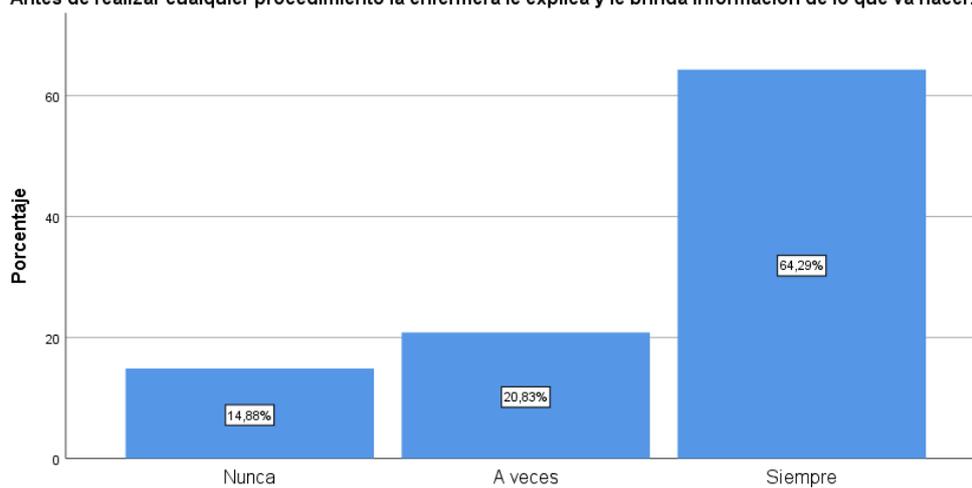
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	20	11,9	11,9	11,9
A veces	34	20,2	20,2	32,1
Siempre	114	67,9	67,9	100,0
Total	168	100,0	100,0	



2.-Antes de realizar cualquier procedimiento la enfermera le explica y le brinda información de lo que va hacer.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	25	14,9	14,9	14,9
A veces	35	20,8	20,8	35,7
Siempre	108	64,3	64,3	100,0
Total	168	100,0	100,0	

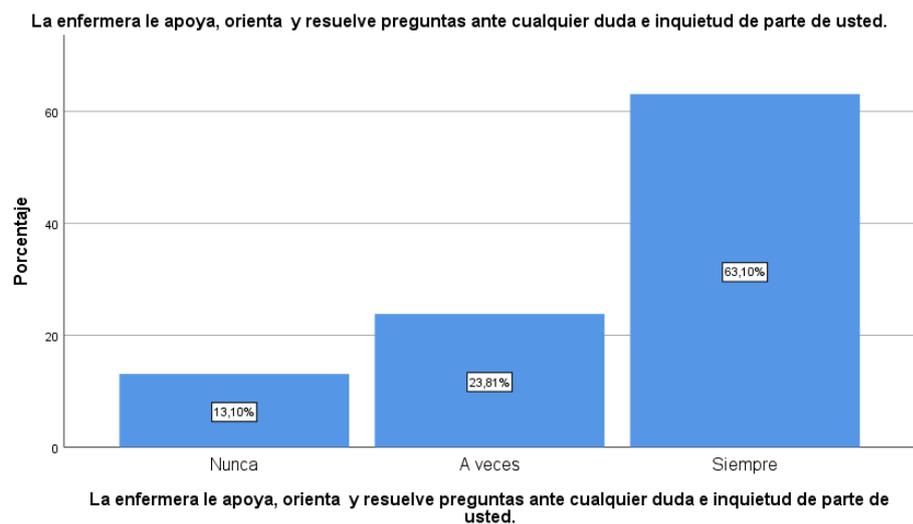
Antes de realizar cualquier procedimiento la enfermera le explica y le brinda información de lo que va hacer.



Antes de realizar cualquier procedimiento la enfermera le explica y le brinda información de lo que va hacer.

3.-La enfermera le apoya, orienta y resuelve preguntas ante cualquier duda e inquietud de parte de usted.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	22	13,1	13,1	13,1
A veces	40	23,8	23,8	36,9
Siempre	106	63,1	63,1	100,0
Total	168	100,0	100,0	



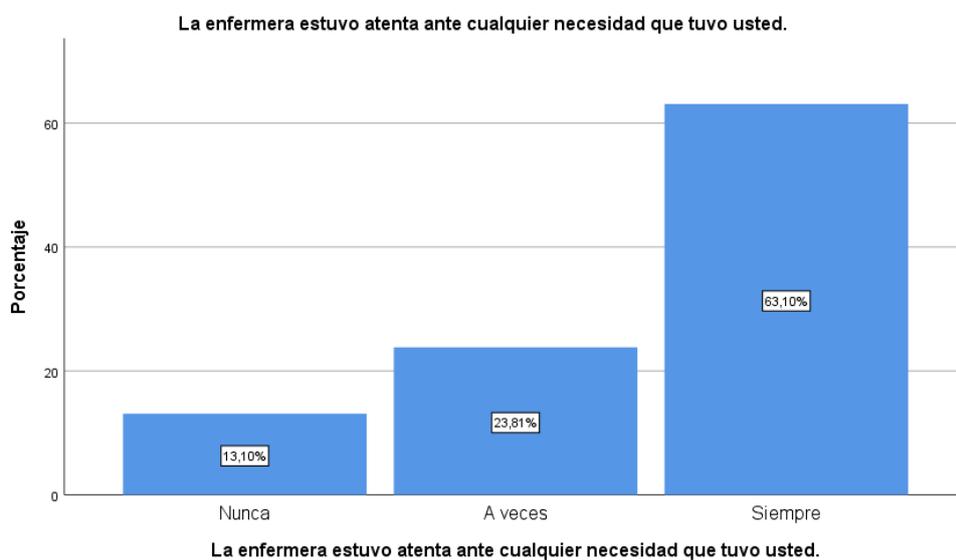
4.-La información que le brinda la enfermera es clara y fácil de entender.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	14	8,3	8,3	8,3
A veces	42	25,0	25,0	33,3
Siempre	112	66,7	66,7	100,0
Total	168	100,0	100,0	



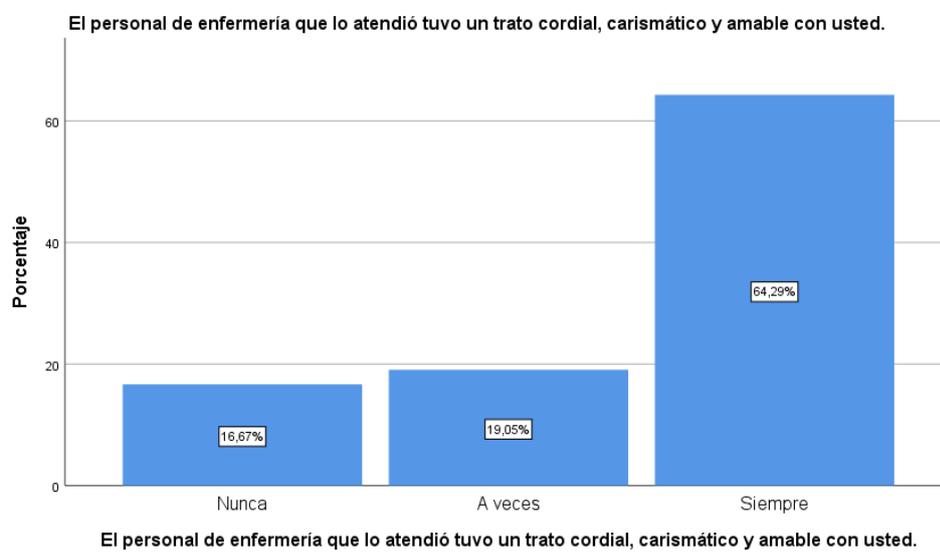
5.-La enfermera estuvo atenta ante cualquier necesidad que tuvo usted.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	22	13,1	13,1	13,1
A veces	40	23,8	23,8	36,9
Siempre	106	63,1	63,1	100,0
Total	168	100,0	100,0	



6.-El personal de enfermería que lo atendió tuvo un trato cordial, carismático y amable con usted.

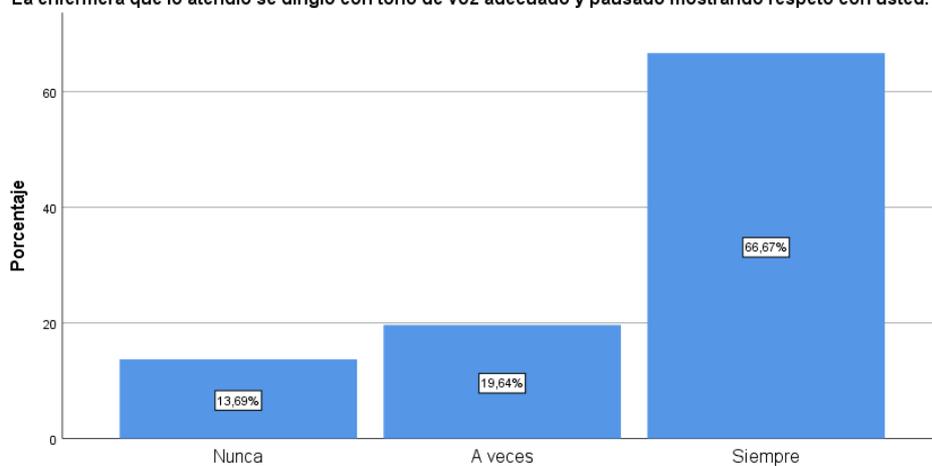
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	28	16,7	16,7	16,7
A veces	32	19,0	19,0	35,7
Siempre	108	64,3	64,3	100,0
Total	168	100,0	100,0	



7.-La enfermera que lo atendió se dirigió con tono de voz adecuado y pausado mostrando respeto con usted.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	23	13,7	13,7	13,7
A veces	33	19,6	19,6	33,3
Siempre	112	66,7	66,7	100,0
Total	168	100,0	100,0	

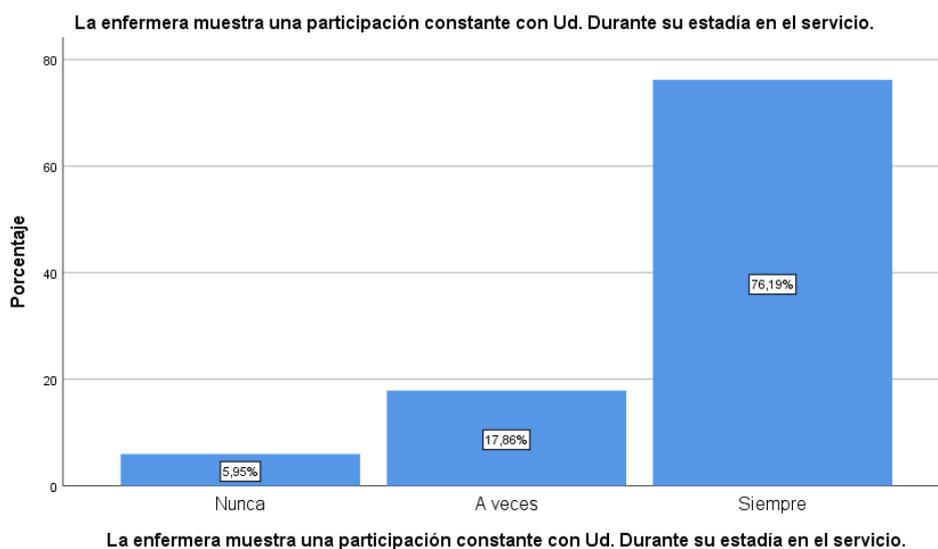
La enfermera que lo atendió se dirigió con tono de voz adecuado y pausado mostrando respeto con usted.



La enfermera que lo atendió se dirigió con tono de voz adecuado y pausado mostrando respeto con usted.

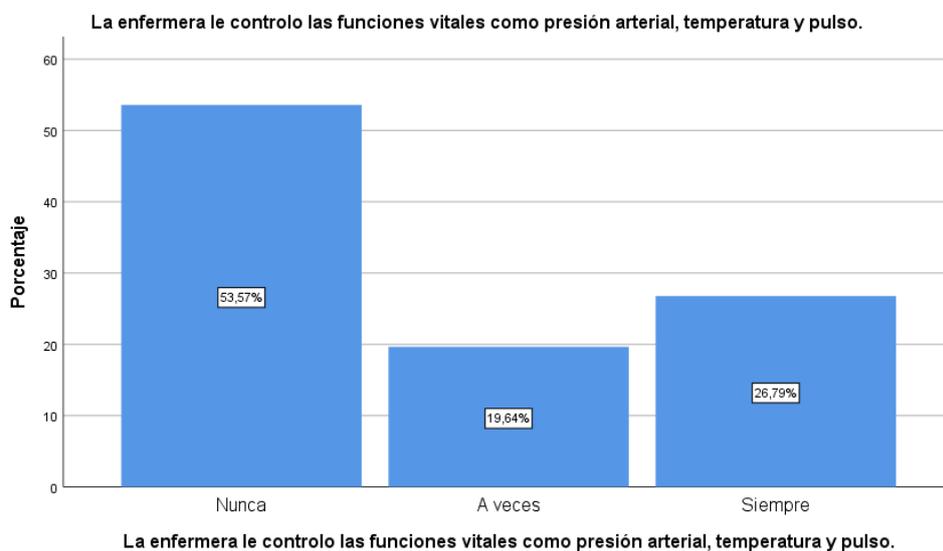
8.-La enfermera muestra una participación constante con Ud. Durante su estadía en el servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	6,0	6,0	6,0
A veces	30	17,9	17,9	23,8
Siempre	128	76,2	76,2	100,0
Total	168	100,0	100,0	



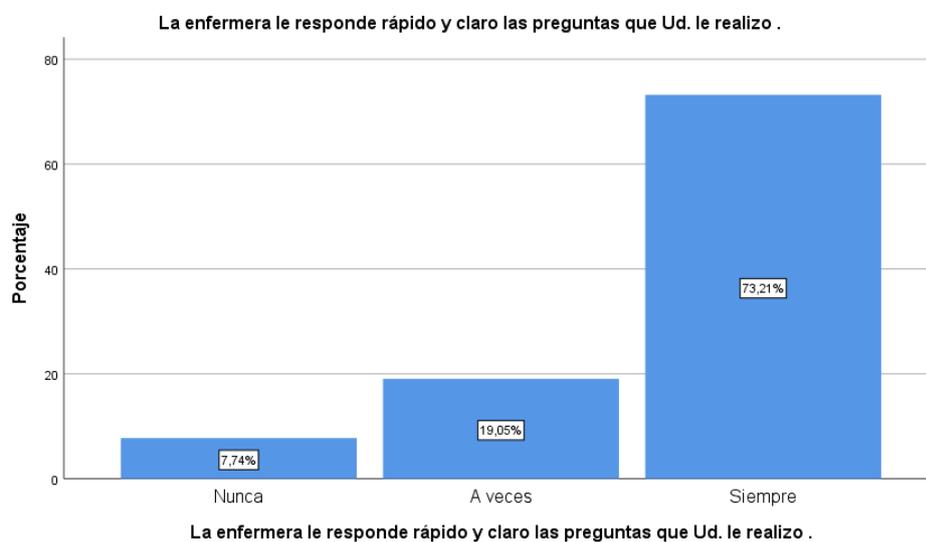
9.-La enfermera le controla las funciones vitales como presión arterial, temperatura y pulso.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	90	53,6	53,6	53,6
A veces	33	19,6	19,6	73,2
Siempre	45	26,8	26,8	100,0
Total	168	100,0	100,0	



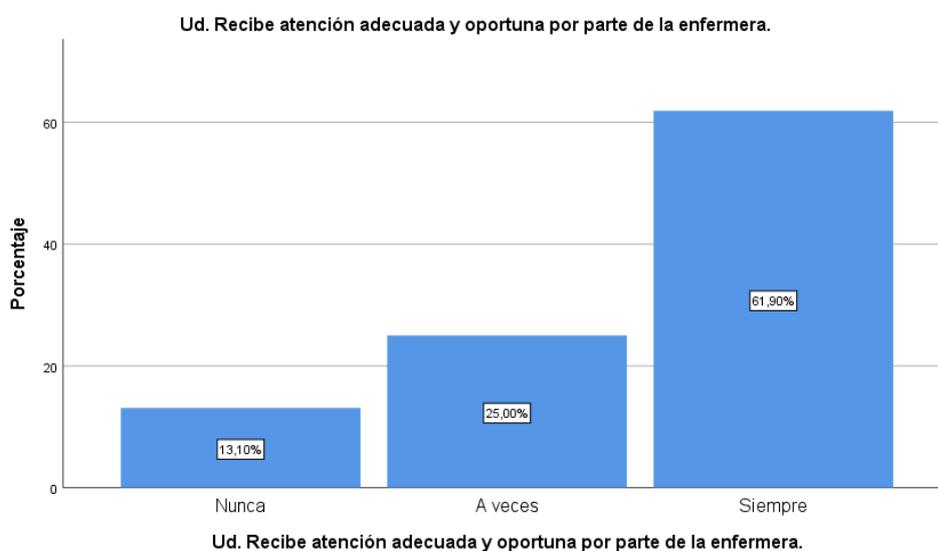
10.-La enfermera le responde rápido y claro las preguntas que Ud. le realizo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	13	7,7	7,7	7,7
A veces	32	19,0	19,0	26,8
Siempre	123	73,2	73,2	100,0
Total	168	100,0	100,0	



11.-Ud. Recibe atención adecuada y oportuna por parte de la enfermera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	13,1	13,1	13,1
	A veces	42	25,0	25,0	38,1
	Siempre	104	61,9	61,9	100,0
	Total	168	100,0	100,0	



12.-Ud. Tuvo que esperar mucho tiempo para ser atendido.

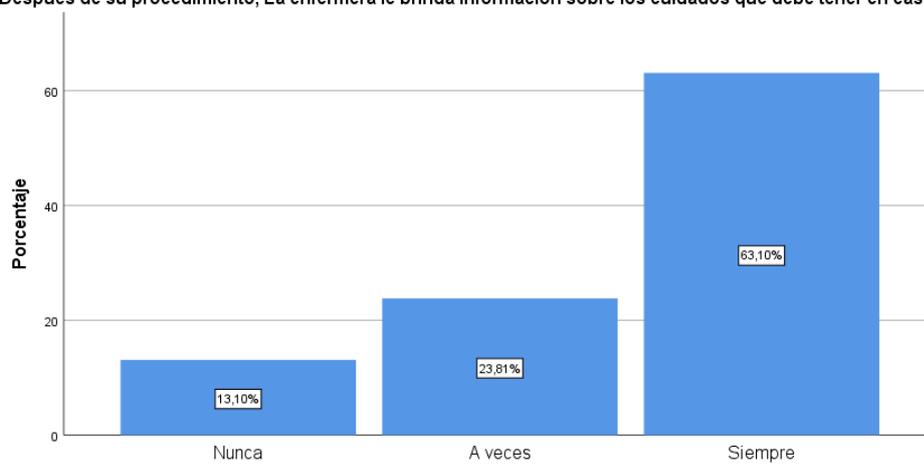
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6,0	6,0	6,0
	A veces	18	10,7	10,7	16,7
	Siempre	140	83,3	83,3	100,0
	Total	168	100,0	100,0	



13.-Después de su procedimiento, La enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener en casa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	22	13,1	13,1	13,1
A veces	40	23,8	23,8	36,9
Siempre	106	63,1	63,1	100,0
Total	168	100,0	100,0	

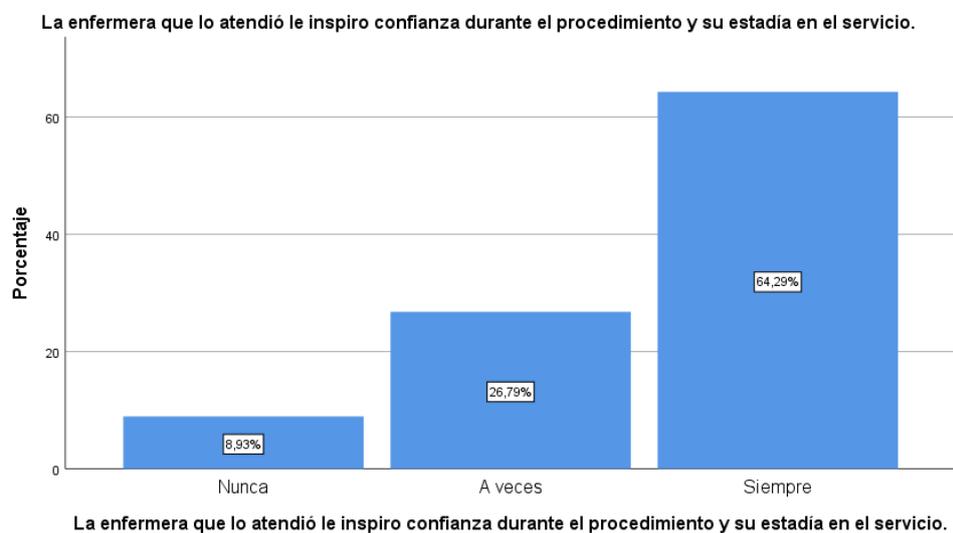
Después de su procedimiento, La enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener en casa.



Después de su procedimiento, La enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener en casa.

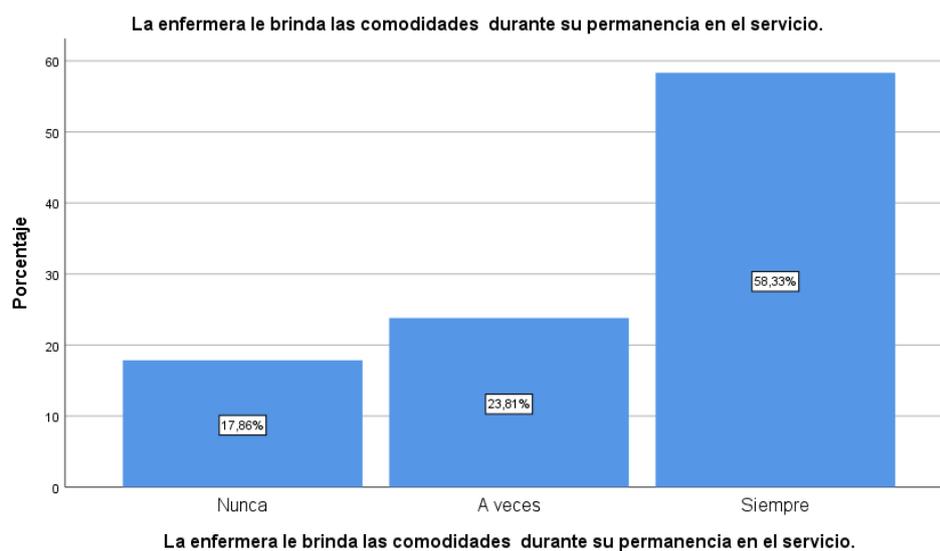
14.-La enfermera que lo atendió le inspiró confianza durante el procedimiento y su estadía en el servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	8,9	8,9	8,9
	A veces	45	26,8	26,8	35,7
	Siempre	108	64,3	64,3	100,0
	Total	168	100,0	100,0	



15.-La enfermera le brinda las comodidades durante su permanencia en el servicio.

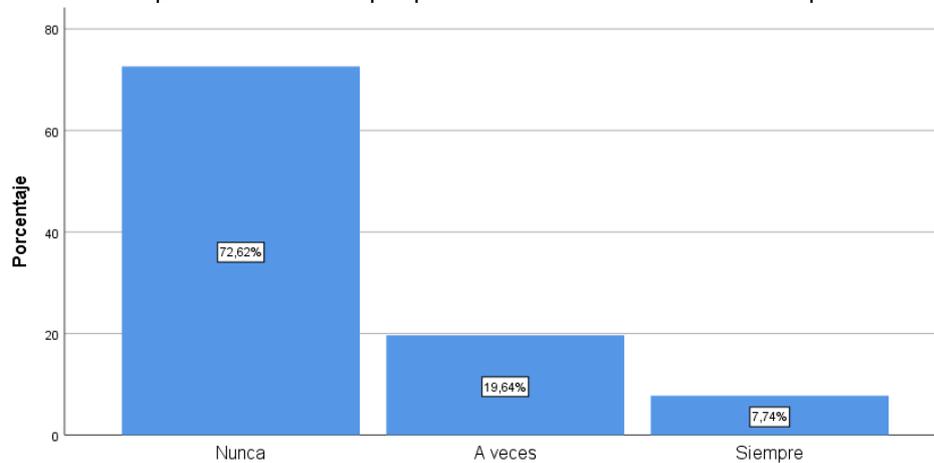
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	17,9	17,9	17,9
	A veces	40	23,8	23,8	41,7
	Siempre	98	58,3	58,3	100,0
	Total	168	100,0	100,0	



16.-Usted considera que el ambiente donde espero para ser atendido conto con sillas suficientes para su confort.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	122	72,6	72,6	72,6
A veces	33	19,6	19,6	92,3
Siempre	13	7,7	7,7	100,0
Total	168	100,0	100,0	

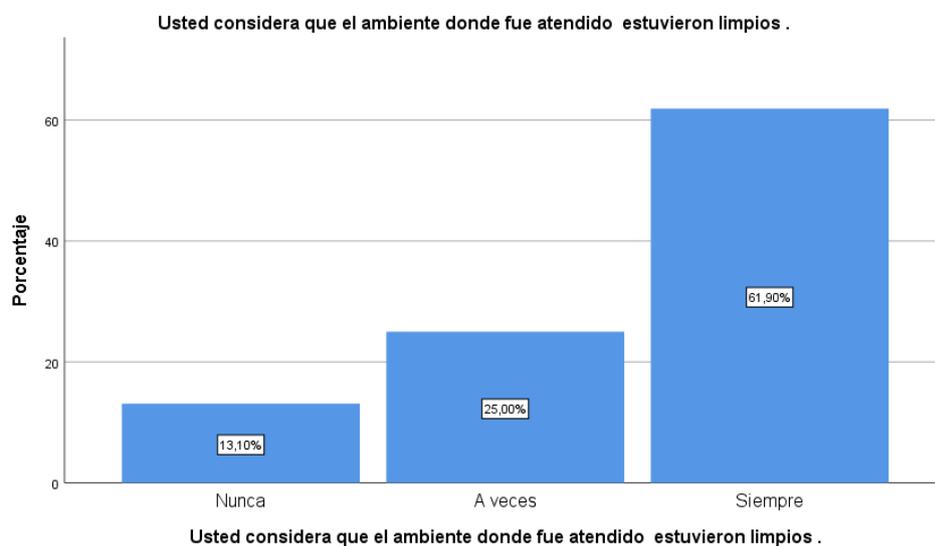
Usted considera que el ambiente donde espero para ser atendido conto con sillas suficientes para su confort.



Usted considera que el ambiente donde espero para ser atendido conto con sillas suficientes para su confort.

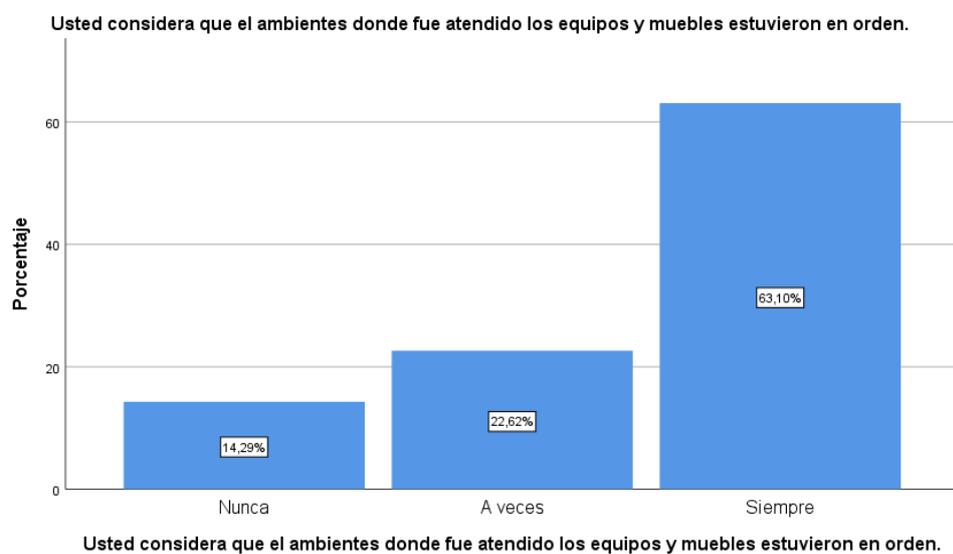
17.-Usted considera que el ambiente donde fue atendido estuvieron limpios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	13,1	13,1	13,1
	A veces	42	25,0	25,0	38,1
	Siempre	104	61,9	61,9	100,0
	Total	168	100,0	100,0	



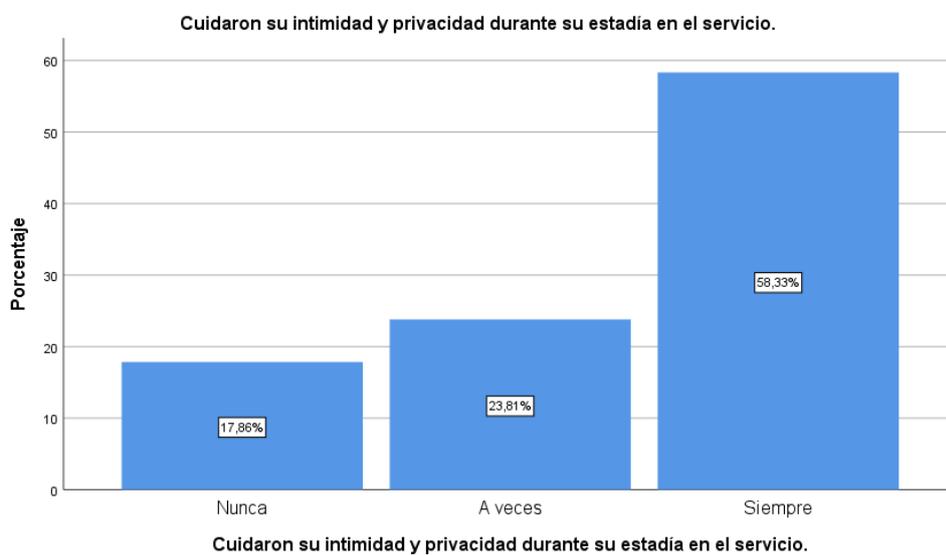
18.-Usted considera que el ambiente donde fue atendido los equipos y muebles estuvieron en orden.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	24	14,3	14,3	14,3
A veces	38	22,6	22,6	36,9
Siempre	106	63,1	63,1	100,0
Total	168	100,0	100,0	



19.-Cuidaron su intimidad y privacidad durante su estadía en el servicio.

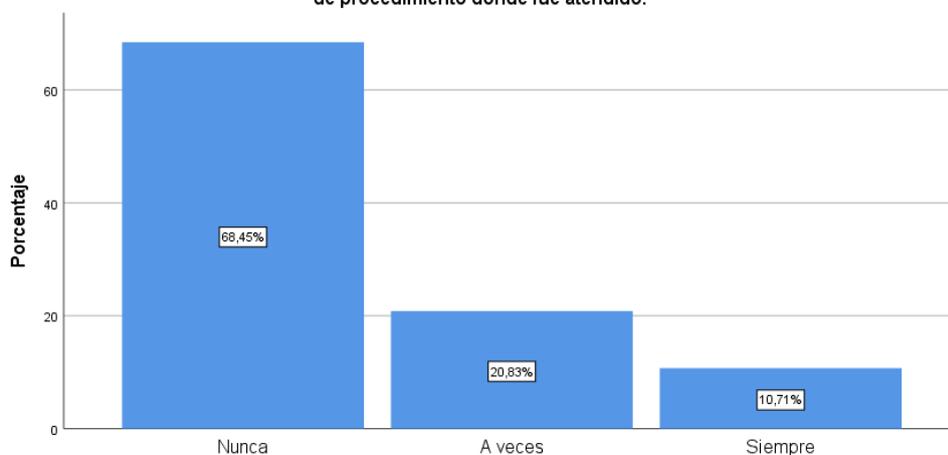
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	17,9	17,9	17,9
	A veces	40	23,8	23,8	41,7
	Siempre	98	58,3	58,3	100,0
	Total	168	100,0	100,0	



20.-Desde el ingreso al servicio usted contó con orientación y señalizaciones para guiarse y poder ubicar la sala de procedimiento donde fue atendido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	115	68,5	68,5	68,5
	A veces	35	20,8	20,8	89,3
	Siempre	18	10,7	10,7	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

Desde el ingreso al servicio usted contó con orientación y señalizaciones para guiarse y poder ubicar la sala de procedimiento donde fue atendido.



Desde el ingreso al servicio usted contó con orientación y señalizaciones para guiarse y poder ubicar la sala de procedimiento donde fue atendido.

