

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO



**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE
ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN – ESSALUD.
CALLAO. 2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN GERENCIA EN SALUD**

**CESPEDES AYALA, MARIA ESTHER
LEVANO FELIPA, ERIKA ZULEMA**

Callao, 2020

PERÚ

TITULO

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE
ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN – ESSALUD.
CALLAO. 2020”**

AUTORES

Céspedes Ayala, María Esther

Lévano Felipa, Erika Zulema

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso quien siempre estará en mi vida que guía e ilumina mi camino y me da la fortaleza en los momentos de desánimo para seguir adelante.

A mi esposo Ricardo por su amor Incondicional, su apoyo y comprensión Además de ser mi fortaleza y empuje, para la culminación de mi carrera profesional. ¡Te Amo!

A mis hijos Alexia y Ricardo por ser mis grandes tesoros y mi motivación día a día para seguir adelante.

A mis queridos Padres Héctor y Liria por su apoyo constante durante toda mi vida tanto en lo personal como en mi carrera profesional.

María Céspedes

A Dios padre Todopoderoso por
Ser mi luz incondicional que ha
guiado mi camino.

A mi amado esposo Julio por
su amor, paciencia, comprensión,
por creer en mi capacidad y ha
estado alentándome en todo este
tiempo a ser perseverante, seguir
adelante y culminar mi maestría.

A mi amada hija Abigail, el tesoro
máspreciado en mi vida que me
Incentiva a lograr mis objetivos a
pesar de los inconvenientes que
se me presenten.

A mis amados padres y a mi
Hermano por su apoyo, quienes
Con sus palabras de aliento, me
Animaron a seguir superándome
profesionalmente, a ser perseverante
y alcanzar mis metas trazadas.

Erika Lévano

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por todas las cosas que nos ha dado hasta ahora y permitirnos la culminación de nuestro estudio de investigación que realizamos durante el largo tiempo de trabajo y esfuerzo para llegar a la meta.

Agradecemos a nuestras queridas familias por su apoyo incondicional, por la paciencia que nos dieron durante el tiempo y desarrollo de nuestra carrera profesional.

Nuestro sincero agradecimiento a las autoridades del servicio de cirugía del Hospital Sabogal, por brindarnos su apoyo y las facilidades para realizar la presente investigación.

Un especial agradecimiento al Econ. Cesar Astete Flor por su ayuda y asesoría en el campo estadístico y metodológico durante la elaboración del presente trabajo.

Agradecemos a la Universidad del Callao, a la facultad de ciencias de la salud, unidad de posgrado por cobijarnos durante el tiempo de estudio, porque en sus aulas adquirimos conocimientos de gestión y principios éticos y morales.

Finalmente a todos y cada uno de los que colaboraron con el éxito del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

INDICE DE TABLAS DE CONTENIDO	3
GRAFICO DE CONTENIDO	4
RESUMEN	5
RESUMO	7
INTRODUCCION	9
I.PLANTEAMIENTO	DEL
PROBLEMA	11
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Objetivo General y Específico	14
1.4. Limitantes de la Investigación	15
II.MARCO TEORICO	17
2.1. Antecedentes Nacionales e Internacionales.....	17
2.2. Bases Teóricas	21
2.3. Marco Conceptual.....	26
2.4. Definición de términos Básicos	30
III. HIPOTESIS Y VARIABLES	32
3.1. Hipótesis General e Hipótesis Específicas	32
3.2. Definición Conceptual de Variables.....	33
3.3. Operacionalización de Variables: Percepción de la Calidad del Cuidado y Nivel de Satisfacción	34
IV.DISEÑO METODOLOGICO	36
4.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	36
4.2. Método de Investigación	37
4.3. Población y Muestra	38
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	39
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	39
4.6. Análisis y Procedimientos de datos.....	41
V.RESULTADOS	43
5.1. Resultados Descriptivos.....	43
5.2. Resultados inferenciales	52

VI.DISCUSION	DE
RESULTADOS.....	54
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	54
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	66
6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.	69
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	74
ANEXOS.....	78
Anexo 01. Matriz de Consistencia	79
Anexo 02 Instrumento de variable 01	81
Anexo 03. Instrumento de Variable 02	84
Anexo 04: Base de Datos	86
OTROS ANEXOS	92

INDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

TABLA 5.1.1. Características Personales.....	43
TABLA 5.1.2. Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería	44
TABLA 5.1.3. Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería según dimensiones	45
TABLA 5.1.4. Ítems de Variable Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería.....	46
TABLA 5.1.5. Satisfacción del Usuario Hospitalizado	48
TABLA 5.1.6. Nivel Satisfacción del Usuario Hospitalizado por dimensiones	49
TABLA 5.1.7. Ítems de Variable Satisfacción del Usuario Hospitalizado	50
TABLA 5.1.8. Cuadro de Contingencia entre variables	52
TABLA 5.1.9. Cuadro de Contingencia de las Variables por Dimensión	53
Tabla 6.1.1. Pruebas de normalidad (Kolmogorov-Smirnoff) para hipótesis general.....	55
Tabla 6.1. 2. Cálculo del Rho de Spearman para hipótesis general.....	58
Tabla 6.1.3.Pruebas de normalidad (Kolmogorov-Smirnoff) para hipótesis Específicas.	59
Tabla 6.1 4. Cálculo del Rho de Spearman para hipótesis especifica 1.	61
Tabla 6.1.5. Cálculo del Rho de Spearman para hipótesis Específica 2.	63
Tabla 6.1.6. Cálculo del Rho de Spearman para hipótesis Específica 3.	65

GRAFICO DE CONTENIDO

Grafico N ^a 01	44
Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería	44
Grafico N ^a 02	45
Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería según dimensiones ...	45
Grafico N ^o 03	48
Satisfacción del Usuario Hospitalizado	48
Grafico N ^o 04	49
Nivel Satisfacción del Usuario Hospitalizado por dimensiones	49

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo “Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y sus correspondientes dimensiones con el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020”. La metodología de esta investigación es aplicada, con enfoque Cuantitativo de corte transversal, No experimental, Correlacional. La población fue de 73 pacientes, se obtuvo una muestra de 61 usuarios hospitalizados en el mes de diciembre 2019 y enero 2020 en el servicio de cirugía en el hospital Sabogal; a quienes se les aplicó en simultáneo dos instrumentos de recolección, para evaluar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado; con los datos se realizó el meta análisis en función al valor del coeficiente de correlación de Spearman.

Los principales resultados encontramos son; el 93,3% se encuentran medianamente satisfecho con la atención recibida durante su hospitalización, y el 66,7% se encuentra insatisfecho con la atención de enfermería, por último el 53,8% están altamente satisfechos con los cuidados recibidos; en los resultados por dimensiones tenemos más del 60% de los usuarios encuentran medianamente satisfechos cuando reciben cuidados de enfermería. Entre los cuidados evaluados encontramos que las tres dimensiones de la calidad del cuidado técnico, interpersonal y confort son considerados medianamente favorables, con alta tendencia de satisfacción. Se justifica por que la correlación que existe es buena, positiva y significativamente moderada con tendencia alta entre las dimensiones de la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción; en concordancia con el meta análisis realizado. En conclusión se ha determinado el impacto de las dimensiones de la calidad del cuidado en cuanto al nivel técnico que la mayoría de los usuarios observa cada procedimiento realizado por la enfermera cuando les brinda cuidados, en cuidado interpersonal los usuarios observan que la mayoría de los profesionales no se preocupa por brindar calma o tranquilidad cuando esté lo necesita, por último en el cuidado confort se ve preocupación de los pacientes

por la infraestructura escasa y falta de privacidad cuando se le brinda cuidados. A pesar de tales resultados se encontró nivel de satisfacción moderada con tendencia a alta de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Con estos resultados indican que la mayoría de los profesionales al brindar cuidados debe mejorar, buscando no solo satisfacer las necesidades primordiales; sino también las necesidades secundarias propias de la enfermedad que padece el usuario externo.

Palabras claves: Calidad del cuidado, Satisfacción del usuario externo, Hospital Sabogal.

RESUMO

O objetivo da pesquisa foi “Verificar a relação que existe entre a percepção da qualidade da assistência de enfermagem e suas dimensões correspondentes com o nível de satisfação do usuário hospitalizado no serviço de cirurgia do Hospital Alberto Sabogal Sologuren - Hospital Nacional de Essalud. Callao. 2020”. A metodologia desta pesquisa é aplicada, com abordagem quantitativa transversal, não experimental e correlacional. A população foi constituída por 73 pacientes, uma amostra de 61 usuários internados foi obtida no mês de dezembro de 2019 e janeiro de 2020 no serviço de cirurgia do hospital Sabogal; A quem foram aplicados dois instrumentos de coleta simultaneamente, para avaliar a percepção da qualidade da assistência de enfermagem e o nível de satisfação do usuário hospitalizado; De posse dos dados, foi realizada a metanálise com base no valor do coeficiente de correlação de Spearman.

Os principais resultados que encontramos são; 93,3% estão moderadamente satisfeitos com os cuidados recebidos durante a sua hospitalização e 66,7% estão insatisfeitos com os cuidados de enfermagem, finalmente 53,8% estão muito satisfeitos com os cuidados recebidos; Nos resultados por dimensões, temos mais de 60% dos usuários moderadamente satisfeitos quando recebem cuidados de enfermagem. Dentre os cuidados avaliados, constatamos que as três dimensões da qualidade do atendimento técnico, interpessoal e conforto são consideradas moderadamente favoráveis, com alta tendência de satisfação. Justifica-se porque a correlação existente é boa, positiva e significativamente moderada, com tendência elevada entre as dimensões de percepção da qualidade da assistência de enfermagem e o nível de satisfação; de acordo com a meta-análise realizada. Conclui-se que o impacto das dimensões da qualidade da assistência tem sido determinado em termos do nível técnico que a maioria dos usuários observa cada procedimento realizado pelo enfermeiro no momento da assistência, no atendimento interpessoal, os usuários observam que a maioria dos profissionais não se preocupa em proporcionar calma ou tranquilidade quando for necessário, por último no conforto do atendimento, os pacientes se preocupam com a escassa

infraestrutura e falta de privacidade no atendimento. Apesar desses resultados, foi encontrado um nível de satisfação moderado com tendência a alta dos pacientes com os cuidados de enfermagem recebidos. Com esses resultados, indicam que a maioria dos profissionais deve aprimorar-se na prestação do cuidado, buscando não apenas satisfazer as necessidades primárias; mas também as necessidades secundárias da doença sofrida pelo usuário externo.

Palavras-chave: Qualidade do atendimento, Satisfação do usuário externo, Hospital Sabogal.

INTRODUCCION

Desde los primeros centros de atención que hubo en la historia, los servicios de salud han sido muy importantes para la supervivencia del ser humano, ya que la calidad del cuidado de estos centros es considerada un objetivo primordial de todo el personal de salud, en especial de la enfermería. La labor de esta última no solo es atender la enfermedad que padece el paciente sino también brindar cuidados de calidad y que el paciente, familia y/o comunidad los perciba, de manera que asegure una calidad exclusiva de atención integral de salud y que se encuentre libre de riesgos.

En la actualidad, el personal de enfermería puede realizar funciones que no corresponden con el sentido de obligación más que por vocación debido a la alta carga laboral que la institución los impone, corriendo el riesgo de la deshumanización de la profesión, por ello Watson busca la integridad de la persona y la calidad de la atención teniendo como principios el compromiso científico, filosófico y moral para salvaguardar la dignidad y la conservación de la vida. Entonces, es necesario resaltar que la importancia de la profesión de enfermería es la adopción de un sentido global y ético que supere las expectativas del usuario y de la institución, de los objetivos y metas propias que estos profesionales se proyectan, sin olvidar que el cuidado de enfermería no es simple, sino fruto de un conjunto de actividades de una organización para brindar atención, del resultado que se obtienen y de la inteligencia y preparación para brindarlos.

Esta investigación consta de 6 capítulos, donde se puede identificar el proceso del estudio, de la siguiente manera:

En la primera parte (I), se conocerá el problema del sector salud en el Perú, así como las grandes deficiencias que hay para atender a los pacientes. Ya que existe un desorden en este sector donde se tiene tres componentes: por un lado los cuidados hospitalarios no son óptimos por la falta de equipos médicos perjudican este cuidado; por otro lado, capacitación inadecuada del personal,

hace que la relación enfermera – paciente no sea la mejor; por último, el ambiente y el espacio físico son muy incómodos.

El segundo (II) capítulo, se refiere autores, tanto de antecedentes, revistas y libros que proporcionan los conceptos y teorías para entender algunos alcances que nos permiten ver soluciones eficientes en el cuidado de los pacientes y alcanzar el máximo bienestar. Así el tercer (III) capítulo, busca, a través de la teoría, encontrar los indicadores y el instrumento adecuados para responder a las hipótesis planteadas.

Asimismo, el cuarto (IV) capítulo busca mostrar la manera cómo se usa el instrumento y la forma de recolectar los datos e información que pueda ser de ayuda para encontrar la relación entre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente; tales resultados se comprueban en el capítulo cinco (V), donde se someterá a una prueba de hipótesis para determinar si su relación es significativa en estas variables.

Finalmente indicar las conclusiones, recomendaciones hechas de acuerdo con los resultados encontrados en el meta análisis y los anexos necesarios para el estudio.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La calidad del cuidado en una unidad de hospitalización es una actividad personalizada que tiene por obligación la asistencia de una enfermera para brindar cuidados al usuario externo durante todo su proceso, ya que para la enfermera su centro de actividad es el usuario y su entorno, centrándose en conocimientos de cuidados y salud.

Según la Organización Mundial de la salud (OMS), citado por Revilla, Gonzales y Valenzuela (1) define la calidad de la atención sanitaria como:

(...) asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima tomando en cuenta los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, para lograr el mejor resultado con los mínimos riesgos y la máxima satisfacción del paciente. (p2).

La OMS colabora con los países para mejorar la calidad de atención y solo 33 países proporcionan datos estadísticos fidedignos que puedan servir de comparación entre ellos para mejorar la calidad de atención, en este sentido, el profesional de enfermería desempeña funciones específicas y humanitarias en la prestación de servicios de salud, la mayoría de las veces suelen ser las primeras en brindar datos estadísticos sobre cuidados de atención con calidad, ya que cada profesional consagra su vida a cuidar a las personas, proporcionando bienestar, seguridad y consejos de salud a cada usuario externo que lo necesite, aunado a los cuidados sanitarios que brinda a las personas de todas las edades para satisfacer sus necesidades sanitarias esenciales del día a día. (2)

Por otro lado, según el Consejo Internacional de Enfermeras(3) refiere que la definición de enfermería abarca más allá de una atención autónoma y en

colaboración dispensada a personas de todas las edades, grupos y comunidades, enfermos o no; ya que además, comprende la “promoción de la salud, prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal”.

El Colegio de Enfermeros del Perú define la calidad de cuidado como un trabajo endógeno, en el que se trata de “crear una cultura de calidad de la atención que brindan los servicios de cada institución de salud, aplicando mecanismos auto reguladores que privilegien la práctica de cuidado, la auto superación y la satisfacción por trabajo bien hecho”.(4).

La situación actual del sector Salud es caótica y se ha visto muy deteriorado a través de la última crisis sanitaria y además es el sector más perjudicado por la falta de una buena política pública del Estado. En ese sentido, actualmente todos los usuarios de atención médica perciben que los hospitales carecen de medicamentos, equipos y profesionales que den solución a su gran demanda; también, el Sistema Integral de Salud (SIS) está técnicamente quebrado” y no existe aún acción alguna que pueda levantarlo, es decir no hay políticas de rescate, más sí de sostenimiento.(5).

Por otro lado, otro de los sistemas que conforma el sector salud está constituido por ESSALUD, cuyos servicios ofrecidos también son desaprobados por la mayoría de los usuarios, ya que los largos tiempos de espera para concretar una cita médica, la programación de una cirugía, la deficiente prestación de cuidados cuando los enfermos son hospitalizados debido a la falta de personal, el frecuente maltrato a los que están expuestos por el hacinamiento de los hospitales, la falta de medicamentos, entre otros; hacen que los servicios que ofrecen estos hospitales que pertenecen a Essalud no satisfagan a sus usuarios.

El Hospital Sabogal enfrentan diversidad de quejas de usuarios entre las más resaltantes esta que el 66% son quejas por la obtención de citas médicas, el 19% es por falta de medicamentos y el 53,4% es por la necesidad de mejorar la calidad de los servicios que brinda, por consiguiente cabe recordar que los

sistemas de salud se encuentran en constante evolución debido a múltiples factores, como los avances tecnológicos, mayor demanda de usuarios externos, indiferencia de los usuarios internos, además de la competencia de otras instituciones de salud ya sea privada o estatal. Dentro de sus múltiples quejas que tiene el hospital se encuentra el área de cirugía, que es un área catalogada como un servicio medianamente complejo debido a la diversidad de pacientes, ya que a través de sus diagnósticos se hospitaliza en los diferentes servicios ya sea cirugía convencional y/o laparoscópica.

Debido a ello, los pacientes juntamente con sus familiares llegan al Hospital Sabogal - ESSALUD, convencidos anticipadamente que el hospital tiene muchas deficiencias en su servicio, como la falta de personal, medicamentos, entre otras carencias; sin embargo, a pesar de no sentir que son atendidos con un servicio de calidad y ante la necesidad de atención hace que ellos hagan uso de la asistencia brindada por el hospital, Por ello el profesional de enfermería ante las carencias percibidas por el usuario externo durante su hospitalización busca disminuir estas deficiencias brindando cuidados necesarios al usuario hospitalizado y que su estancia sea la más satisfactoriamente posible.

Es por ello, que el presente estudio permitirá conocer la percepción de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao, sobre los atributos de calidad en los cuidados recibidos durante su hospitalización que son importantes para lograr su bienestar o satisfacción. Además, con estos aportes los profesionales de enfermería puedan implementar nuevos métodos y metodologías con principios bioéticos hacia los pacientes, pretendiendo realizar las mejoras continuas en el sistema sanitario.

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud, Callao. 2020?

Problemas Específicos.

¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, en su dimensión del componente técnico, y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía y del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, en su dimensión del componente interpersonal, y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, en su dimensión del componente confort, y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020?

1.3. Objetivo General y Específico

Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020.

Objetivos Específicos.

- Establecer la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión del componente técnico y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía y del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020.
- Establecerla relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión del componente interpersonal y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020.
- Establecerla relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión del componente confort y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020.

1.4. Limitantes de la Investigación

Limitante teórica.

Se encontró pocos estudios sobre definición de calidad del cuidado y percepción del usuario externo. Sin embargo, sí se encontró teoría con investigaciones asociadas a la satisfacción de las necesidades desde el punto de vista del paciente, desde su estadía solo por consulta hasta estar hospitalizado en alguna institución de salud; además, para el desarrollo de la investigación teórica se considera al padre de la calidad Avenis Donabedian quien manifiesta que la calidad del cuidado es aquella que se espera proporcionar al usuario el máximo y completo bienestar.

Limitante temporal.

La investigación se realizó durante el año 2020, en pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía.

Limitante Espacial.

La investigación se realizó en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren - ESSALUD ubicado en Jr. Colina 1086 del distrito de Bellavista - Provincia Constitucional del Callao.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes Nacionales e Internacionales

A NIVEL INTERNECIONAL

Silva, México (2015). et al(6) en su estudio “Percepción del Paciente Hospitalizado respecto a la Atención de Enfermería en el servicio de medicina de un Hospital Público – México,”, su objetivo es determinar y asociar la percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería con las variables socio demográficas y estancia hospitalaria en el servicio de medicina de un hospital público; la metodología fue un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal el área de estudio cuenta con 64 camas hospitalarias; 32 mujeres y hombres respectivamente, para la obtención de muestra fue empleada la muestra no probabilística quedo conformada por 50 pacientes de ambos sexos mayores de 18 años, dentro de sus resultados observaron la atención de enfermería fue categorizada como medianamente favorable, los componentes técnico e interpersonal fueron categorizados como medianamente favorable y el componente confort desfavorable. Además las mujeres perciben mejor la atención de enfermería, sus conclusiones afirman que con los resultados obtenidos existe la necesidad de un proceso reflexivo por parte del personal de enfermería para mejorar la atención, la percepción del paciente y brindar cuidado de calidad.

Pat-Pech y Soto-Morales, México (2015)(7) en su investigación titulada “Satisfacción de paciente hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería en el Hospital General Regional 12 Yucatán - México” cuyo objetivo es evaluar la satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería, su metodología fue estudio observacional, transversal, descriptivo. La muestra estuvo constituida por 155 pacientes por turno, de los servicios de Medicina interna y Cirugía general, con estancia mayor a 24 horas,

sus resultados son: el estándar para determinar trato digno no se alcanza en 3 preguntas: a) ¿Se presenta la enfermera(o) con usted?: 93%, b) ¿La enfermera(o) le explica sobre los cuidados o actividades que le va a realizar?: 92%, c) ¿La enfermera(o) le enseña a usted a su familiar los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento?: 87%, concluye que el 95% de los pacientes ingresados están satisfechos con el trato de enfermería (Chi cuadrada = 124.6, $p > 0.05$), el valor es mayor al valor crítico (93.9) por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Ruales y Ortiz, Ecuador (2015) (8) realizó su estudio cuyo título “Calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del hospital Carlos Andrade Marín Quito 2015”, su objetivo fue analizar la calidad de la atención en enfermería en asistencia a los neonatos con base a la opinión de las madres del Centro de neonatología del HCAM; su metodología de estudio fue descriptivo, transversal simple y observacional; la muestra fue de 45 usuarias del centro en el periodo 2014 – 2015, se mide la variable en base a las dimensiones del modelo Donabedian (técnico, interpersonal y confort), dentro los resultados que obtuvieron fue que en la dimensión técnica fue calificada de buena a excelente con un 84.4% y malo a regular con 15.6%, en la dimensión interpersonal fue buena a excelente en un 85.8% y malo a regular en 14.2%, en la dimensión confort fue calificado de bueno a excelente 65.7% y malo a regular con 13.3%; sus conclusiones reafirman que la calidad percibida en las modalidades de las dimensiones técnico, interpersonal y confort si contienen características de calidad de la atención evaluadas de buena-excelente en opinión de las madres.

Yépez, Ricaurte y Jurado, Colombia (2018)(9)realizo un estudio de investigación titulado “Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia”, su objetivo fue conocer las percepciones de los usuarios de una red pública del municipio de Pasto Colombia frente a la calidad de los servicios de salud del primer

nivel de atención, su método de estudio fue investigación cualitativa con enfoque histórico hermenéutico con 28 participante, con usuarios de zonas rurales y urbanos, dentro de sus resultados identificaron en las dimensiones limitantes en la calidad, dificultades en el acceso tanto administrativos como geográficos, así también fallas en la atención oportuna y en referencias y contra referencias, así como la necesidad de realizar mejoras en la infraestructura, tiene un aspecto positivo es la atención del personal asistencial, sus conclusiones fueron: mejorar la calidad de los servicios sanitarios, con miras a la integralidad bajo el imperante fundamental de la garantía y protección del derecho a la salud y a la vida digna de los pacientes.

A NIVEL NACIONAL

Sifuentes, Perú – Trujillo (2016) (10) realizó su estudio con el título “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital nacional docente de Trujillo”, su objetivo fue determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo, su metodología de estudio fue descriptivo - correlacional de corte transversal, su muestra fue de 194 usuarios hospitalizados en el mes de Abril, dentro de sus resultados presenta el mayor porcentaje 51% de los usuarios hospitalizados presenta nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, 27.8% tiene un nivel muy satisfactorio y un 16% presentan insatisfacción; la mayoría de los usuarios hospitalizados el 72.2% refieren haber recibido regular calidad de cuidados de enfermería, 17.0% presentan buena calidad, 10.8% mala calidad de cuidado, se concluye que si existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería.

Rosales, Perú – Lima (2016) (11) realizó un estudio de investigación titulado “Calidad de Atención de la Enfermera y Satisfacción del Paciente

Adulto Mayor del Servicio de Medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima”, su objetivo de estudio fue; establecer el nivel de calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia durante los meses de julio 2016; su diseño metodológico fue de una investigación aplicada de tipo descriptivo y de corte transversal, su muestra considerada fue conformada por 60 pacientes adulto mayores, que se encontraron hospitalizados en el servicio de medicina, utiliza como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por 30 preguntas. Dentro de sus resultados obtiene que existe buena tendencia con respecto al nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención con un porcentaje de 81.7% de los encuestados ve como excelente el nivel de atención presentando alto nivel de calidad en la atención al adulto mayor. Su conclusión refiere que existe relación entre el nivel de calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia.

Arteaga, Perú– Tarapoto (2107) (12) realizó su estudio de investigación titulado “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del hospital II2 Tarapoto. Enero – junio 2016”, su objetivo de estudio fue; determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto; su diseño metodológico fue descriptivo y correlacional; su muestra fue de 62 parturientas hospitalizadas en el área de Gineco-obstetricia durante el periodo de Enero – junio 2016. Utiliza la técnica encuesta por terceros, y dos instrumentos, escala de calidad de atención evalúa tres dimensiones: técnica, humana y del entorno, y encuesta de satisfacción externo – MINSA evalúa cinco dimensiones de la calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles. Sus resultados fueron; el rango de edad más común entre los usuarios encuestados fue de 20 a 24 años

con un 30.65%, mientras que el nivel de estudio es el de secundaria con un 56.45%, el tipo de seguro con más frecuencia de atención es el Seguro Integral de Salud (SIS) con 95.16% y el tipo de usuario nuevo fue el más frecuente con 72.58%. La dimensión de calidad de atención de mayor frecuencia es la técnica con 41.94% en los servicios de hospitalización. El nivel de satisfacción del usuario predominante es la fiabilidad con 36.65% y la dimensión de la calidad de atención que tiene mayor implicancia en la satisfacción del usuario externo es el entorno. Sus conclusiones fueron que la calidad de atención influye en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco – obstetricia del Hospital II 2 Tarapoto

Jiménez, Perú – Moquegua (2018) (13) realizó su investigación titulado “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua”, tiene como objetivo precisar la correlación entre satisfacción del cliente y calidad del servicio de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Moquegua 2018, su metodología fue no experimental, correlacional, transeccional, con una muestra de 136 usuarios y fue de tipo muestreo probabilístico aleatorio, dentro de sus resultados fueron, el 55.8% se encuentran satisfechos y el 73.5% de los usuarios mencionan que es bueno el nivel de los cuidados de enfermería. Concluye que existe relación altamente significativa entre complacencia del usuario y calidad del cuidado de enfermería en los servicios de nosocomio Departamental Moquegua, año 2018.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de la calidad según Avendis Donabedian

El autor de esta teoría es considerado Padre de la Calidad; refiere que el usuario al ser hospitalizado percibe la calidad del cuidado

observando su salud funcional y sensorial, y expresando su satisfacción en a los cuidados brindados por la enfermera.

Según Donabedian (14) define a la calidad en la atención de salud como “el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, teniendo en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con los cuidados que brinda la enfermera”. (p534).

En resumen, Donabedian explica que la calidad asistencial se puede evaluar a medida que se logra el equilibrio óptimo entre riesgo y beneficio de la salud. Para ello hace referencia a las unidades de la calidad llamadas también atributos o elementos, que ayudan a que el usuario externo perciba aquella calidad dependiendo de sus expectativas alcanzadas y de su cultura así como de la sociedad a la que pertenece. (15).

La calidad asistencial estudiado por Donabedian, citado en un artículo de ComtecQuality (16) presenta tres enfoques de información del cuidado los cuales son estructura (componente técnico), proceso (componente interpersonal) y resultado (componente Confort), los cuales son:

- a. Componente Técnico:** aplicación de la ciencia y tecnología en la solución de problemas que el usuario interno muestra en base a sus conocimientos y experiencias de forma que rinda el máximo beneficio al usuario externo disminuyendo los riesgos y brindando cuidados con calidad y con destreza.

- b. Componente Interpersonal:** Este componente está basado en el postulado de la relación entre las personas, siguiendo normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. “Estas normas están modificadas en parte por los dictados étnicos de la profesión, las expectativas y aspiraciones de cada persona. Considerando

el conjunto de actitudes y al comportamiento del personal asistencial y administrativo que redundan en la atención del usuario”; tomando en consideración esta relación entre el personal (usuario interno) y los gerentes de la institución. (14, p35)

c. Componente de Confort: Son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable”, a su vez tiene en cuenta la capacidad operativa o de funcionalidad de los servicios asistenciales, de cómo se organiza y el profesional de salud está dispuesto para atender al usuario y brindar confort. (13, 14)

La apreciación del bienestar en los usuarios externos, familiares y proveedores se vuelve una tarea permanente, si se ofrece servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia asumidas por los gestores de salud.

2.2.2. Teoría del modelo de las necesidades humanas de Virginia Henderson

La enfermería se asocia a la atención y vigilancia del estado de un enfermo, por lo tanto los cuidados de enfermería está vinculada a la preservación o la conservación de la salud que un enfermero debe dedicar a un usuario externo, surgieron varias teorías de enfermería respecto a este concepto mencionamos a Virginia Henderson quien sugiere que todos los seres humanos tenemos las mismas necesidades básicas y que los cuidados de enfermería surgen al analizar y buscar de satisfacer dichas necesidades de acuerdo a la prioridad de cada persona.

La teoría de Virginia Henderson manifiesta un enunciado propio para definir la enfermería, siendo un término esencial que propone a la profesión de enfermería separarla de la medicina, es decir definir la profesión en sí y resalta los cuidados asistenciales de enfermería de la siguiente manera: “ayudar al individuo sano o enfermo en la realización

de sus actividades que contribuyan a su salud, bienestar, recuperación y a una muerte digna, así mismo a que el usuario recupere su independencia lo más pronto posible”. (17)

Por ello, prioriza al enfermero como un ente encargado de brindar cuidados que ayudan al usuario externo y a sus familiares, mencionando dentro de su postulado la importancia del punto de vista que tiene el paciente al recibir los cuidados.

El concepto de Henderson (18) es muy complejo posee diferentes relaciones explicativas, su trabajo ha influido en el desarrollo de numerosos programas de estudio, en la actualidad su trabajo se pone en práctica en el cuidado de enfermería. Ya que la enfermera brinda cuidados que son una función especial y diferente de los médicos; la enfermera es quien realiza una relación más cerca no solo con el paciente sino también con la familia y es quien al brindar cuidados busca satisfacer las necesidades del paciente, siendo estos cuidados con calidad que muchas veces sobrepasen las perspectivas que tiene el usuario con respecto a ellos.

2.2.3. Teoría del cuidado humano de Jean Watson

Esta teoría habla del cuidado asistencial esencialmente humano e inicia de la base de antológica, ética y epistemológica para su praxis, afirma que “el cuidado esta intrínsecamente relacionado con la curación, además que la ética y la escala de valores de cuidado, curación y salud comprende el contexto profesional y la misión de la enfermera para el paciente, familia y la sociedad”.(19)

Según Watson (20) refiere que el objetivo del cuidado asistencial humano es:

(...) lograr que el paciente encuentre la armonía entre el cuerpo, la mente y el alma, generando una relación de confianza entre el

profesional que imparte el cuidado y la persona a quien se cuida, rescatando en todo momento la dignidad, el respeto mutuo y el cuidado que brinda el enfermero dentro de un contexto de amor.

Esta teoría está basada en otras filosóficas destacando los trabajos de Nightingale y Henderson, construye su teoría “del cuidado humano”, sosteniendo que existe el riesgo de que el profesional de enfermería se deshumanice debido a la alta carga de trabajo administrativo impartido por las instituciones, esto debido a la burocratización de documentos y aumento de controles y registros que disminuye el tiempo de asistencia al paciente. (21).

Por ello, Marriner y Raile (22) afirman que el modelo de Watson requiere revisar y prevalecer el aspecto moral, humano, espiritual y transpersonal del cuidado propiamente dicho y administrativo, parte de siete supuestos de cuidar.

1. El cuidar se manifiesta de manera eficaz e interpersonal.
2. Al cuidar se satisfacen ciertas necesidades humanas.
3. El cuidado eficaz promueve la salud, el desarrollo personal y familiar
4. La respuesta del cuidar acepta a la persona no solo como es sino como puede ser.
5. El cuidado desarrolla el potencial humano
6. Al brindar cuidado hay desarrollo biofísico, científico e intelectual
7. La práctica del cuidado es la esencia de la enfermera.

Esta teórica citada por Rivera y Triana (23) considera que al estudiar la humanidad se expande la mente ayudando a estar constantemente pensando y permite el desarrollo personal, es precursora de la integración de las humanidades y las ciencias, buscando una relación terapéutica básica entre los seres humanos con las características relacional, transpersonal e intersubjetivo.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Percepción de la calidad del cuidado.

La noción de percepción describe tanto a la acción como a la consecuencia de percibir (24), es decir consiste en una función que le posibilita al organismo a recibir, procesar e interpretar la información que llega desde el exterior valiéndose de los sentidos.

Mientras que la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor. La calidad en la atención consiste en “la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos”.(25).

Por lo tanto, la respuesta del usuario interno ante los cuidados que ofrece el profesional de enfermería va a estar en manos de cómo cada receptor del cuidado los percibe. Así la enfermera debe conocer la importancia que tiene la percepción del paciente para que este se lleve una buena impresión del cuidado de enfermería y la satisfacción de necesidades sanitarias.

En otras palabras, la Calidad del cuidado es un conjunto de acciones continuas que cada institución brinda con el fin de prevenir y/o solucionar oportunamente los problemas de salud que presenta el usuario externo, sino también es la apreciación integral que se hace a un equipo profesional si está altamente capacitado, si brindando atención con equidad y eficiencia, y si utiliza los recursos existentes, además de tener servicio excelente y que al brindar cuidados busca la satisfacción del paciente y la familia.

Según Ninamango, citada en Burelo (26) afirma que tener percepción de la calidad del cuidado favorable se entiende como:

“(…) la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios”. (p10).

Se entiende, entonces, que el cuidado de enfermería se fundamenta en las acciones transpersonales buscando mejorar, proteger y preservar la vida, apoyando a los usuarios externos a entender el proceso de la enfermedad, el dolor o el sufrimiento, en búsqueda del autocontrol y autoconocimiento de su recuperación.

Por ello, Ariza y Daza (27) presentan las siguientes características de la Calidad:

- Cumplir en formas sistemática los requerimientos que solicitan los clientes.
- Proporcionar una atención de enfermería orientada a satisfacer sus necesidades o expectativas.
- Transformar los insumos y agregando valor de tal forma que se entreguen salidas satisfactorias.
- Aplicando en el proceso los conocimiento, habilidades y técnicas de enfermería.

Para poder satisfacer a todas las partes implicadas, Albarracín (28) afirma que la calidad de salud debe alcanzar los estándares de calidad satisfactorios que se resumen en las siguientes dimensiones:

- ✓ **Oportunidad:** Fundamento básico de la calidad en salud que hace referencia a que el paciente reciba la atención optima en el momento en que lo requiera sea cual sea su patología y tipo de tratamiento”. (p13).

- ✓ **Seguridad:** Significa que “toda intervención asistencial, tanto si es preventiva como diagnóstica o terapéutica, debe ejecutarse sin causar lesiones adicionales y/o colaterales que puedan evitarse”. (p14).
- ✓ **Eficiencia:** De acuerdo con esta dimensión básica “el paciente debe recibir la atención que precise, en el momento que así lo requiera al menor costo posible y utilizando eficazmente los recursos disponibles”. (p14)
- ✓ **Atención centrada en el paciente:** La atención debe ser respetuosa con las preferencias, necesidades y valores de cada usuario. Por encima de cualquier otra consideración, el bienestar de paciente debe guiar todas las decisiones clínicas”. (p14)

La calidad del cuidado es la toma de decisiones sobre los cuidados del usuario que llenen las expectativas y la percepción para que estos queden satisfechos, estos cuidados están interrelacionados de tal manera que se concibe con la atención oportuna, personalizada, holística y humanizada que el personal de enfermería aplica hacia una persona con necesidades de ser atendidos en el área de salud. “La calidad del cuidado de salud se basa en los aspectos científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como la experiencia de los profesionales y la tecnología disponible”. (29).

La doctora Palmer (30) define a la calidad del cuidado como:

Una provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario. Al ser percibidos por el usuario hospitalizado, este construye una idea informativa que puede aceptar o rechazar, y se apoya en el proceso de aprendizaje constante. (p.17).

El profesional de enfermería busca mejorar la calidad del cuidado a través de actividades que generen condiciones para el desarrollo eficiente de su actuar al brindar sus cuidados, efectivizando el desarrollo de los procesos, lo cual implica que los mismos se integren en la red de servicios y que se vaya complementando a los cuidados de enfermería.

Para el Colegio de Enfermeros del Perú (31) define calidad de cuidado como un conjunto de actividades e iniciativas que buscan desarrollar una cultura de atención al usuario interno teniendo como un factor importante el mejoramiento continuo, resolviendo las expectativas, necesidades y demandas de los asegurados.

Asimismo, actualmente debido al tiempo prolongado de hospitalización, a la presencia de enfermedades degenerativas, y al constante interés del usuario externo por saber de la enfermedad, ha hecho que la enfermera esté en constante búsqueda de nuevos conocimientos con el fin de brindar cuidado holístico y humanizado a los usuarios externos, aplicando procesos del cuidado, tanto en el aspecto fisiológico, psicológico, como social de tal modo que garantice establecer el grado de empatía entre el usuario externo y el personal de enfermería.

2.3.2. Satisfacción del usuario hospitalizado.

El ministerio de Salud en Perú - MINSA (32) refiere que la satisfacción del usuario hospitalizado es definida a partir que la institución sanitaria responde a las necesidades y percepciones del cliente superando las expectativas trazadas, y conduciendo a mejorar los hábitos sanitarios existentes y permitir sobresalir otros.

La satisfacción es considerada como la diferencia entre la percepción del usuario externo del cumplimiento o incumplimiento del

servicio recibido y las expectativas personales de éste antes de ingresar a las instituciones de salud, para recibir cuidados sanitarios.

La satisfacción del usuario es el elemento mixto y complejo de agrado o desagrado respecto a las percepciones recibidas con la complacencia esperada (expectativas) cuando se ha cubierto las necesidades del cliente, el trabajo realizado por el personal de salud y las condiciones en las cuales se recibe el servicio brindado.

Civera (33) considera que el nivel de satisfacción es una medida importante de resultado del proceso asistencial y su importancia radica en tres razones: a) es buen predictor del cumplimiento del tratamiento y adhesión a la consulta, b) es un instrumento útil para evaluar las consultas, y c) puede usar, separar, mejorar la organización de los servicios (p309).

Para obtener satisfacción se presentan diferentes componentes de calidad en brindar cuidados al usuario, de tal manera que se realizan diversas actividades que garantizan la accesibilidad a los diferentes servicios con equidad, con personal altamente especializado, y con la disposición constante de los recursos en la institución, con todo ello las percepciones y expectativas del usuario externo podrían dar a un usuario satisfecho.

2.4. Definición de términos Básicos

a) **Expectativas:** Son creencias que tiene el usuario sobre el servicio y que son referentes al mismo. “Es la resultante de comparar la calidad que han recibido con la calidad que esperaban recibir. Están influenciadas por la propia experiencia en comparación con la competencia o si no con la opinión de otros usuarios”.(34)

- b) **Procesos:** “Técnica que permite representar gráficamente las operaciones y estructuras que se van a realizar, por medio de la representación de los pasos de un proceso”. Este puede ser un producto, un servicio, o bien una combinación de ambos.(35)
- c) **Holístico:** del griego “holos” todo, entero, total, completo. Sinónimo de “integral”. Acompañar o cuidar en sentido holístico significa entonces considerar a las personas en todas sus dimensiones, es decir en una dimensión física, intelectual, social, emocional, espiritual y religiosa (36)
- d) **Atención:** es aquella que identifica las necesidades de salud (educación, prevención, curación y de mantenimiento), de los individuos o de la población, que destina los recursos humanos y otros. Estando presentes en forma oportuna y efectiva.(37).
- e) **Componente Técnico:** Aplicación de la ciencia y tecnología en la solución de problemas que el usuario interno muestra en base a sus conocimientos y experiencias
- f) **Componente Interpersonal:** Basado en el postulado de la relación entre las personas, siguiendo normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general
- g) **Componente Confort:** Son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable

III. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General e Hipótesis Específicas

3.1.1 Hipótesis General

Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020

3.1.2 Hipótesis Específicas

Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, en la dimensión del componente técnico, y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía y del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud. Callao. 2020.

Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, en la dimensión del componente interpersonal, y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020.

Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, en la dimensión del componente confort, y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud. Callao. 2020.

3.2. Definición Conceptual de Variables

VARIABLE I: Percepción de la calidad del cuidado de enfermería.

La percepción de la calidad del cuidado es la respuesta que tiene el usuario sobre la imagen mental obtenida sobre los cuidados que brinda la enfermera a partir de una experiencia transpersonal permitiendo el desarrollo de sus capacidades humanas y la enfermera(o) utiliza sus capacidades técnicas, científicas, asegurando los cuidados personalizados y el regreso del paciente a la vida útil dentro de la sociedad.

VARIABLE II: Nivel de Satisfacción del usuario hospitalizado

La satisfacción del usuario hospitalizado es la resolución de los problemas del usuario externo, del resultado obtenido con respecto al cuidado sanitario desde el punto de vista de sus expectativas, del trato personalizado que recibió, y sobre todo del grado de oportunidades y amabilidad brindada por el servicio donde fue su estancia hospitalaria.

3.3. Operacionalización de Variables: Percepción de la Calidad del Cuidado y Nivel de Satisfacción

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICION
Variable 1 Percepción de la calidad del cuidado de enfermería del usuario hospitalizado	Percepción sobre la calidad del cuidado es la respuesta emocional del usuario externo sobre los cuidados y el compromiso del profesional de la salud, y de la institución en el sentido de la pronta recuperación y reinserción del paciente a la sociedad.	Componente técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía • Comprensión • profesionalidad 	<u>Ordinal</u> <ul style="list-style-type: none"> • Desfavorable • Medianamente favorable • Favorable
		Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de Confianza • Comunicación • Seguridad 	<u>Ordinal</u> <ul style="list-style-type: none"> • Desfavorable • Medianamente favorable • Favorable
		Componente confort	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico adecuado • Ambiente confortable • Continuidad 	<u>Ordinal</u> <ul style="list-style-type: none"> • Desfavorable • Medianamente favorable • Favorable

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICION
Variable 2 Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado	Grado de cumplimiento por parte de la institución y del profesional de salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario externo en relación a los servicios y cuidados sanitarios que ofrece.	Componente técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidados • Conocimientos 	<u>Ordinal</u> Alto Medio Bajo
		Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Relación enfermera – paciente. • Comunicación 	<u>Ordinal</u> Alto Medio Bajo
		Componente confort	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad 	<u>Ordinal</u> Alto Medio Bajo

IV. DISEÑO METODOLOGICO

4.1. Tipo y Diseño de la Investigación

4.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se realiza en esta tesis es de investigación aplicada, porque se toma antecedentes y teoría ya se interesa fundamentalmente por la propuesta de solución en un contexto físico-social específico".(38).

Es de enfoque Cuantitativo, que consiste en un procedimiento que busca cuantificar los datos y aplicar alguna forma de análisis estadístico entre ciertas alternativas utilizando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística.

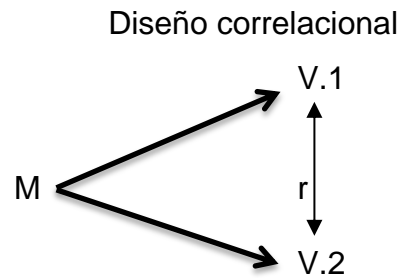
4.1.2. Diseño de investigación:

Este trabajo es de diseño no experimental; no se realizó la manipulación de la variable, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal, para analizarlos con posterioridad.

Y también es de diseño transversal, porque se llevó a cabo en un periodo de tiempo, tratando de explicar cómo se presenta la variable en los sujetos.(39)

El tipo de diseño es Correlacional ya que se analiza la relación que hay entre las variables estudiadas en esta investigación.

A continuación un esquema que permite realizar la metodología correlacional:



Dónde:

- M = Muestra de usuario hospitalizado en cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren
- r = Correlación entre las dos variables
- V.1. = Percepción de la calidad de cuidado
- V.2. = Nivel de satisfacción

4.2. Método de Investigación

Esta investigación es deductiva y analítica. Deductivo, porque la conclusión se halla implícita dentro de las premisas, esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las ideas dadas: cuando estas ideas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

Por otro lado es Analítico, por realizar la desintegración de los elementos para observar sus causas, la naturaleza y los efectos, con este método se establecen relaciones entre variables y probar o invalidar hipótesis.

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por 73 pacientes hospitalizados en el mes de diciembre 2019 y enero 2020 en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren; ubicado en Jr. Colina 1086, Bellavista – Callao.

4.3.2. Muestra

La obtención de muestra se determina mediante el muestreo aleatorio simple para establecer proporciones en una población conocida cuya fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra de pacientes es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * P(1-P)}{e^2(N-1) + Z^2 * P(1-P)}$$

$$Z \text{ (NC: 95\%)} = 1,96$$

$$N = 73$$

$$e = 5\% (0,05)$$

$$p = 0,5$$

$$q (1-p) = 0,5$$

Reemplazando en la fórmula.

$$n = \frac{73 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (73 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 61.48$$

Entonces la muestra significativa será representada por 61 pacientes hospitalizados. El muestreo utilizado es de tipo probabilístico se recolecta la muestra en el mes de diciembre 2019 y enero 2020 en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. El nivel de confiabilidad muestral es de 95% con un error relativo de 0.05.

La unidad muestral: Usuario Hospitalizado.

4.3.3. Criterios de Inclusión

- ❖ Paciente hospitalizado con Glasgow 15, lucido, orientado.
- ❖ Paciente hospitalizado a partir de 7 días y hasta 20 días como máximo.
- ❖ Paciente que acepte participar en la investigación.

4.3.4. Criterios de Exclusión

- ❖ Pacientes con limitación severa de la visión.
- ❖ Pacientes con secuela neurológica
- ❖ Pacientes sin grado de instrucción; analfabetos

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

Esta investigación se desarrolló en el servicio de cirugía hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren; ubicado en Jr. Colina 1086, Bellavista – Callao, entre los meses de diciembre 2019 y enero 2020.

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

El presente estudio utiliza la técnica de la encuesta y como instrumento se realizan dos cuestionarios para la recopilación de datos en el tamaño muestral de la población de esta investigación, es decir, 61 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, en los cuales se les pregunto sobre su Percepción de la calidad del cuidado de enfermería(Cuestionario N°1), y, sobre nivel de satisfacción del usuario

hospitalizado, además indiquen su nivel de mejora de dicho servicio.(cuestionario N°2).

Se utiliza la técnica encuesta por ser una técnica de investigación basada en recolectar las declaraciones emitidas por el usuario hospitalizado y así obtener de esta muestra opiniones, creencias y valoraciones subjetivas que ayuden a realizar los planes de mejora.

La redacción de cada instrumento está estructurada de la siguiente manera:

El cuestionario 01 sobre percepción de la calidad del cuidado de enfermería cuenta con 30 ítems conformado por tres dimensiones: primera dimensión corresponde al componente técnico (9 ítems), segunda dimensión corresponde al componente interpersonal (13 ítems), y tercera dimensión corresponde al componente confort (8 ítems). Asimismo, la escala de medición se valora según Estaninos como: favorable, medianamente favorable, desfavorable, de acuerdo con la utilización de una constante 0.75; campana de Gauss, una media aritmética (x) de 55,4 y una desviación estándar (s) de 11,9. En cuyos resultados se obtienen los siguientes puntos de corte para valores mínimos (a) y máximos (b) :(ver anexos 6 y 7)

$$a = x - 0.75 (s)$$

$$b = x + 0.75 (s)$$

Cuyos resultados se categorizan en:

Favorable: >64.3

Medianamente favorable: [46.5 –64.3]

Desfavorable: < 46.5

De igual manera el cuestionario 2 sobre nivel de satisfacción del usuario hospitalizado cuenta con 18 ítems, conformado por tres dimensiones: primera dimensión corresponde al componente técnico (7 ítems), segunda dimensión corresponde al componente interpersonal (5 ítems), y tercera dimensión componente confort (6 ítems).Asimismo, la escala de medición se valora

según Estaninos: Alto, medio, bajo con una constante de 0.75; campana de Gauss, la media aritmética de 34.9 y la desviación estándar de 6.9, se obtiene los resultados con puntos de corte (Ver anexos 8 y 9):

$$a = x - 0.75 (s)$$

$$b = x + 0.75 (s)$$

Se categorizan en:

Alto: >40.1

Medio: [29.7 – 40.7]

Bajo:<29.7

Ambos cuestionarios han sido validados en la tesis de Barrera (40), y su valoración fue medido por escalas de Likert: siempre, casi siempre, nunca; por otro lado, los ítems para esta investigación han sido validados mediante la fórmula del Alpha de Cronbach, propuesto en uno de los trabajos de Guttman(41) para su aplicación y replicabilidad¹. (Ver anexo 5).

Para la primera variable (Percepción de la calidad del cuidado de enfermería) el cálculo del Alpha de Cronbach es de 0.928, el cual nos indica que es Altamente confiable. Igualmente, este coeficiente en la segunda variable, nivel de satisfacción del usuario hospitalizado, es de 0.922 que también indica que es Altamente confiable.

4.6. Análisis y Procedimientos de datos.

Se realizó la base de datos empleando el programa Excel luego se analizan los datos obtenidos mediante el uso del programa SPSS v. 26. Para este estudio se propone dos secciones en el cuestionario que están compuestos por preguntas específicas, siendo seleccionadas para medir el valor de los

¹ Ver la validación de los ítems por alfa de Cronbach en anexo 5.

indicadores que luego se promedian para calcular el valor de percepción en las dimensiones.

Las preguntas de la sección N° 1 del cuestionario brindarán un punto de vista de la percepción del paciente en el hospital Sabogal sobre el cuidado asistencial del profesional de enfermería, además de permitir entender con precisión los indicadores por los cuales se relacionan las dimensiones. Por otro lado, las preguntas de la sección N° 2 del Cuestionario pretenden obtener las respuestas acerca de la satisfacción del usuario hospitalizado que serán directamente incluidas en la formación de los indicadores, y en consecuencia de las dimensiones.

Los resultados obtenidos se representan en tablas y gráficos, utilizando frecuencias absolutas y relativas simples; luego, se realiza el análisis descriptivo interpretando los resultados teniendo en cuenta los conceptos y antecedentes del marco teórico hallado en esta investigación.

Para identificar la medición de los ítems se tomó los valores de los Estaninos (para cada variable y dimensión), se les reunió en un cuadro de baremación, así se identificó los puntajes de cada sección del Cuestionario. De esta manera el cuadro de Baremos se encuentra en el Anexo 10.

Finalmente, para el análisis inferencial de los resultados (prueba de hipótesis) se utiliza la prueba paramétrica Kolmogorov-Smirnoff (pues se entrevistó a más de 50 pacientes, para determinar la distribución normal de los datos, así se consignó que no siguen una distribución normal; por lo tanto, se utilizó la prueba estadística inferencial no paramétrica Rho de Spearman; donde se busca demostrar las hipótesis para determinar el grado de relación que existe entre las variables planteadas y el coeficiente de relación significativa bilateral al nivel por debajo de 0.10.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

TABLA 5.1.1
Características Personales
De los Usuarios Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital
Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020

n = 61

VARIABLES	Nº	%
SEXO		
Femenino	30	49,0
Masculino	31	51,0
EDAD		
18 a 29 años	01	1,6
30 a 41 años	02	3,3
42 a 53 años	14	23,0
54 a 64 años	18	29,5
65 – más años	26	42,6
NIVEL DE ESTUDIOS		
Primaria	09	14,8
Secundaria	29	47,5
Superior	23	37,7
TIEMPO DE HOSPITALIZACIÓN		
7 a 9 días	25	41,0
10 a 15 días	8	13,1
16 a 20 días	28	45,9

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Datos elaborados con la encuesta y clasificación de Estaninos

Interpretación: Los resultados que brinda la encuesta muestra que el 51% de los usuarios hospitalizados en el Hospital Sabogal son varones y el 49% son mujeres; además el 42,6% es superior a 65 años, el 29,6% tiene entre 54 a 64 años, el 23% está entre el 42 a 53 años. Por otro lado, el 47,5% tiene nivel de estudios secundario y el 37,7 % tienen nivel de estudios superior, Por último, el 41% de pacientes está hospitalizado entre 7 a 9 días y el 45,9% entre 16 a 20 días. Lo cual indica que conforme aumenta la edad de los pacientes aumenta la hospitalización de estos y en su mayoría son varones.

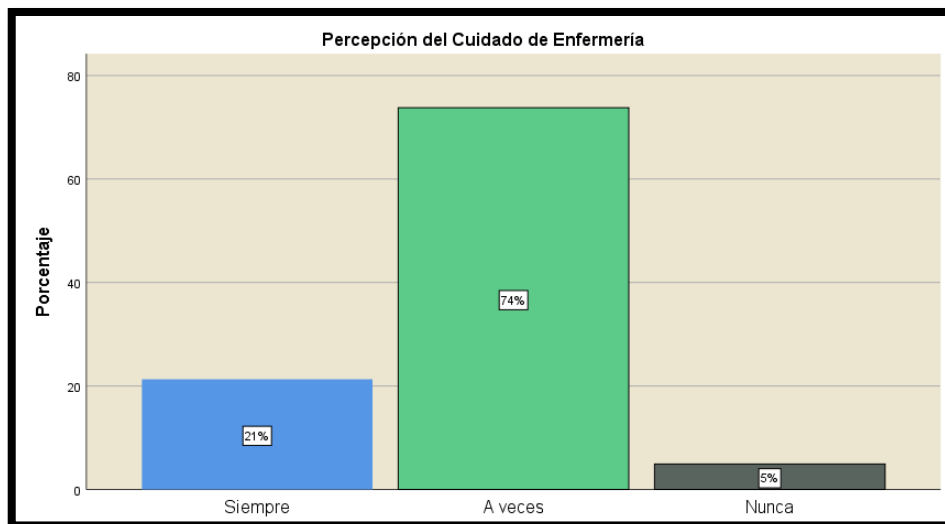
TABLA 5.1.2
Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería
de Usuarios Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional
Alberto Sabogal Sologuren –Essalud. Callao. 2020

Cuidado	Nº	%
Favorable	13	21
Medianamente Favorable	45	74
Desfavorable	3	5
Total	61	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Datos elaborados con la encuesta y clasificación de Estaninos

Grafico Nª 01
Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería
de Usuarios Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional
Alberto Sabogal Sologuren –Essalud. Callao. 2020



Fuente: Figura 5.1.1. Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería; Elaboración propia.

Interpretación: en la tabla y grafico el 74% de los pacientes encuestados del hospital Sabogal indicaron, en promedio, que perciben medianamente favorable la atención adecuada del enfermero; mientras que el 21% lo declaran favorable y un 5% lo perciben desfavorable los cuidados recibidos por las enfermeras.

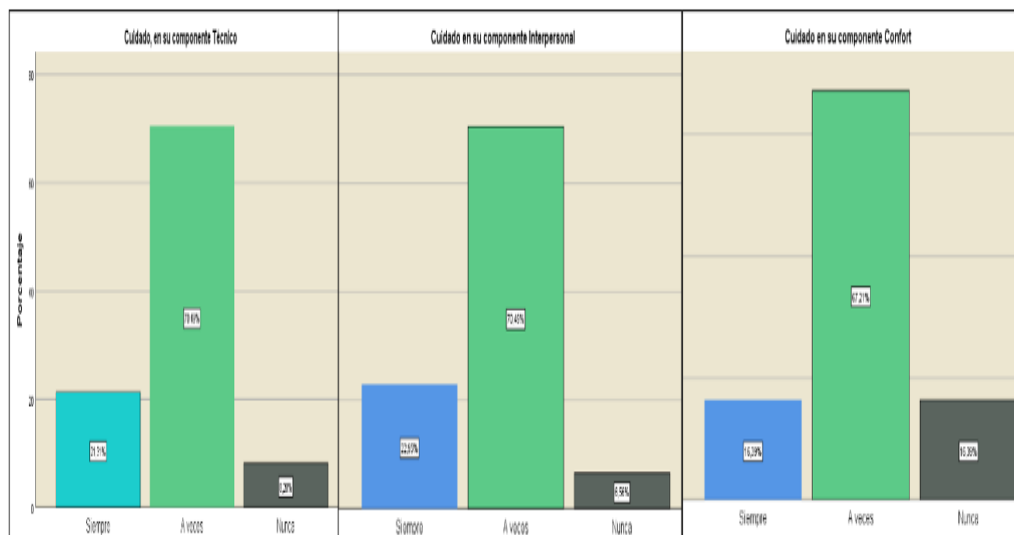
TABLA 5.1.3
Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería según dimensiones
de Usuarios Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional
Alberto Sabogal Sologuren –Essalud. Callao. 2020.

NIVELES	<i>Dimensionales de la Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería</i>					
	Cuidado Técnico		Cuidado Interpersonal		Cuidado en Confort	
	N°	%	N°	%	N°	%
Favorable	13	21,3%	14	23,0%	10	16,4%
Medianamente Favorable	43	70,5%	43	70,5%	41	67,2%
Desfavorable	5	8,2%	4	6,6%	10	16,4%
Total	61	100,0%	61	100,0%	61	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Datos elaborados con la encuesta y clasificación de Estaninos.

Grafico N° 02
Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería según dimensiones
de Usuarios Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional
Alberto Sabogal Sologuren –Essalud. Callao. 2020



Fuente; Figura 5.1.2. Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería según dimensión; Cuestionario aplicado a los Usuarios Hospitalizados.

Interpretación: Del 61 pacientes encuestados del hospital Sabogal, el 70,5% (43) en promedio, perciben según el componente técnico la atención de enfermería medianamente favorable; de igual forma 70,5% lo declaran medianamente favorable en el componente interpersonal y un 67,2% lo perciben en el componente confort también medianamente favorable los cuidados recibidos por las enfermeras. Esto quiere decir que la calidad del cuidado de enfermería en todos los componentes es medianamente favorable.

TABLA 5.1.4
Ítems de Variable Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería
del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional
Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020

N°	Ítems	Siempre		A veces		Nunca	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	La enfermera presenta habilidad en realizar los procedimientos	14	23,0	31	50,8	16	26,2
2	Usted observa que la enfermera emplea conocimientos durante los cuidados.	21	34,4	31	50,8	9	14,8
3	La enfermera le explico los procedimientos y medicamentos que le fueron aplicados	14	23,0	29	47,5	17	27,9
4	La enfermera le explica cómo mejorar su autocuidado	20	32,8	29	47,5	12	19,7
5	La enfermera presenta organización durante el horario a cargo de su cuidado	22	36,1	32	52,5	7	11,5
6	Usted observa si La enfermera realiza el lavado de manos antes de realizarle un procedimiento.	21	34,4	33	54,1	7	11,5
7	Me examinaron varias veces durante el turno.	24	39,3	23	37,7	14	23,0
8	Usted observa seguridad al momento que la enfermera le brinda el tratamiento indicado	31	50,8	23	37,7	7	11,5
9	La enfermera le cambio de posición durante el turno.	14	23,0	28	45,9	19	31,1
10	La enfermera lo saluda al ingresar a su ambiente	28	45,9	26	42,6	7	11,5
11	La enfermera se identifica con su nombre	27	44,3	25	41,0	9	14,8
12	La enfermera lo llama por su nombre	17	27,9	34	55,7	10	16,4
13	Piensa usted que la enfermera se preocupa por brindarle el medicamento a la hora indicada	19	31,1	29	47,5	13	21,3
14	La enfermera se muestra amable al momento de atenderlo	16	26,2	32	52,5	13	21,3
15	La enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores	21	34,4	38	62,3	2	3,3
16	La enfermera lo oriento al ingreso de su hospitalización	24	39,3	27	44,3	10	16,4
17	La enfermera acude de manera inmediata ante alguna necesidad para su cuidado	33	54,1	19	31,1	9	14,8
18	Al momento de realizarle preguntas a la enfermera le responde con términos sencillos y de fácil entendimiento	31	50,8	26	42,6	4	6,6
19	Cuando la enfermera se dirige a usted lo mira directamente y realiza gestos amables	13	21,3	35	57,4	13	21,3
20	La enfermera pregunta y observa las necesidades que presenta en forma periódica y regular	25	41,0	30	49,2	6	9,8
21	Las enfermeras solicitan su colaboración cuando van a realizarle un procedimiento	31	50,8	24	39,3	6	9,8

22	Cuando presenta dolor y pide la atención de la enfermera, acude de manera inmediata.	12	19,7	23	37,7	26	42,6
23	La enfermera le mostro el ambiente que iba a ocupar cuando ingreso a este servicio	27	44,3	28	45,9	6	9,8
24	El ambiente donde está hospitalizado, lo observa limpio	19	31,1	27	44,3	15	24,6
25	El ambiente donde se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación	24	39,3	29	47,5	8	13,1
26	El ambiente donde se encuentra hospitalizado tiene buena ventilación	24	39,3	24	39,3	13	21,3
27	Observa que el ambiente donde se encuentra hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad	14	23,0	27	44,3	20	32,8
28	Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso	10	16,4	28	45,9	23	37,7
29	La enfermera ha preservado su intimidad durante su aseo personal o durante curación o colocación de sondas.	23	37,7	27	44,3	11	18,0
30	Observa que la enfermera se preocupa de su velador y ropa de cama se mantengan organizados y limpios.	10	16,4	33	54,1	18	29,5

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Datos elaborados con la encuesta.

Interpretación: El 62,3% la mayoría de los encuestados marcó el ítem 15 sobre que a veces la enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores, mientras que el 54,1% marco el ítem 06 referente que a veces observan a La enfermera realizan el lavado de manos antes de realizarle un procedimiento. Por otro lado el 54,1% marco el ítem 17 referente a que siempre la enfermera acude de manera inmediata ante alguna necesidad para su cuidado, y el 50,8% marco los ítems 8, 18 y 21 refieren que siempre observan seguridad al momento que la enfermera le brinda el tratamiento indicado, además ella responde con términos sencillos y de fácil entendimiento y solicitan su colaboración cuando van a realizarle un procedimiento. Por último el 42,6% marco el ítem 22 refieren nunca son atendidos de manera inmediata cuando presentan dolor y piden la atención de la enfermera y el 37,7% marco el ítem 28 refieren que nunca la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso a pesar de haber mucho ruido en el ambiente

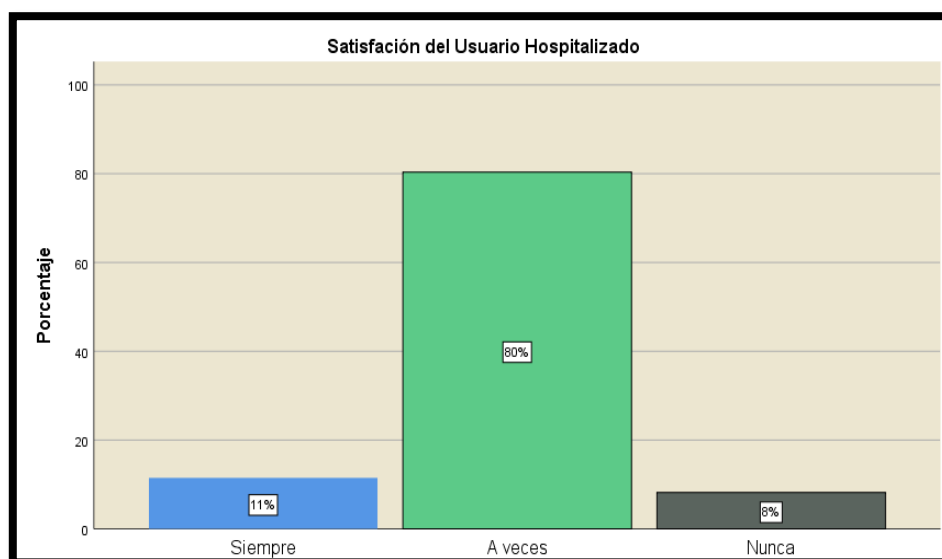
TABLA 5.1.5
Satisfacción del Usuario Hospitalizado
en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren –
Essalud. Callao. 2020

Satisfacción	Nº	%
Alto	7	11,5
Medio	49	80,3
Bajo	5	8,2
Total	61	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Datos elaborados con la encuesta y clasificación de Estaninos

Gráfico N° 03
Satisfacción del Usuario Hospitalizado
en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren –
Essalud. Callao. 2020



Fuente: Figura 5.1.5 satisfacción del usuario hospitalizado; Cuestionario aplicado a los Usuarios Hospitalizados

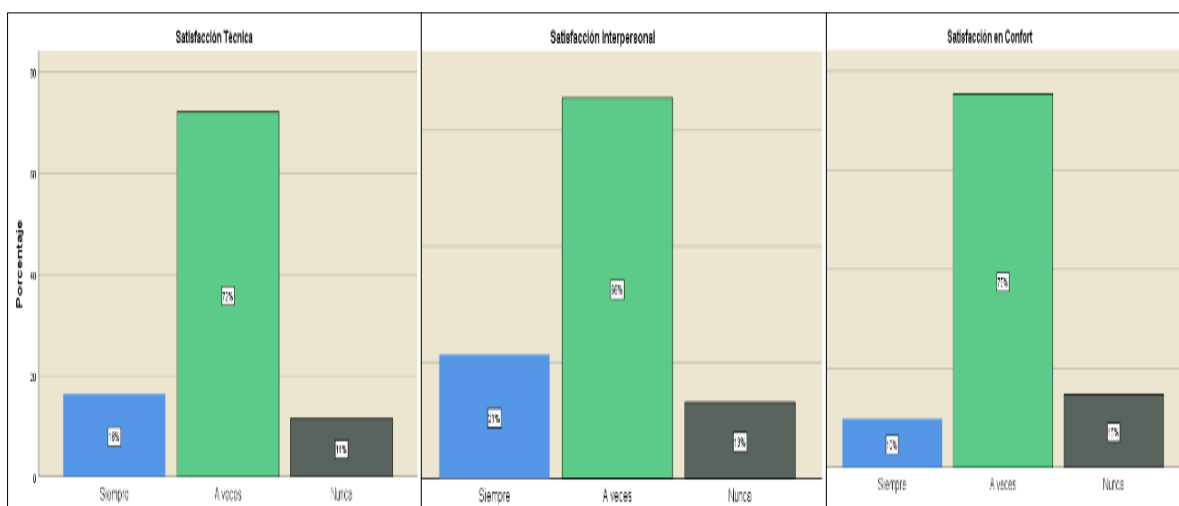
Interpretación: El 80,3% de los pacientes encuestados del hospital Sabogal indicaron, en promedio, que están medianamente satisfechos en sus días de hospitalización en el nosocomio; mientras que el 11,5% declara que están altamente satisfechos y un 8,2% percibió un nivel de satisfacción bajo con dicha atención.

TABLA 5.1.6
Nivel Satisfacción del Usuario Hospitalizado por dimensiones
en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren –
Essalud. Callao. 2020

Dimensiones del Nivel de Satisfacción del Usuario Hospitalizado						
NIVELES	Satisfacción Técnica		Satisfacción Interpersonal		Satisfacción en Confort	
	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	10	16,4%	13	21,3%	6	9,8%
Medio	44	72,1%	40	65,6%	46	75,4%
Bajo	7	11,5%	8	13,1%	9	14,8%
Total	61	100,0%	61	100,0%	61	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Nota. Datos elaborados con la encuesta y clasificación de Estaninos

Gráfico N° 04
Nivel Satisfacción del Usuario Hospitalizado por dimensiones
en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren –
Essalud. Callao. 2020



Fuente: Figura 5.1.6 Nivel de satisfacción según dimensiones. Cuestionario aplicado a los Usuarios Hospitalizados.

Interpretación: El 72,1% de los pacientes encuestados del hospital Sabogal indicaron, en promedio, que están medianamente satisfechos en el componente técnico, en sus días de hospitalización en el nosocomio; de igual manera el 65,6% declara que están medianamente satisfechos y un 75,4% percibió un mediano nivel de satisfacción. Lo que significa que los pacientes durante su estancia hospitalaria se encuentran medianamente satisfechos, mayormente en las dimensiones del componente técnico y confort.

TABLA 5.1.7

**Ítems de Variable Satisfacción del Usuario Hospitalizado
en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren –
Essalud. Callao. 2020”**

N°	Ítems	Siempre		A veces		Nunca	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	¿Considera que la información brindada por la enfermera sobre la preparación para el procedimiento fue suficiente y comprensible?	13	21,3	38	62,3	10	16,4
2	¿Considera que el tiempo brindado por la enfermera en la consejería fue el adecuado?	17	27,9	35	57,4	9	14,8
3	¿La enfermera le explica que medicación se le administra y cuáles son los efectos o reacciones?	17	27,9	28	45,9	16	26,2
4	¿La enfermera identifica alergias y/o patologías que puedan ser riesgos potenciales?	10	16,4	39	63,9	12	19,7
5	¿La enfermera identifica signos de dolor o molestias debidos al procedimiento?	15	24,6	26	42,6	20	32,8
6	¿La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud?	23	37,7	30	49,2	8	13,1
7	¿Confía usted en las intervenciones que le realiza la enfermera?	11	18,0	40	65,6	10	16,4
8	¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómoda(o) o tenía temor?	20	32,8	30	49,2	11	18,0
9	¿Sintió que la enfermera fue empática y comprendió al demostrar sus sentimientos o emociones?	17	27,9	34	55,7	10	16,4
10	¿La enfermera es comprensiva con usted a pesar de tener situaciones difíciles?	15	24,6	35	57,4	11	18,0
11	¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?	21	34,4	28	45,9	12	19,7
12	¿Considera que la enfermera le brindo los mismos cuidados que a los demás pacientes?	13	21,3	39	63,9	9	14,8
13	¿La enfermera respeto la fecha y la hora de su cita programada?	8	13,1	40	65,6	13	21,3
14	¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su medicación?	13	21,3	36	59,0	12	19,7
15	¿La enfermera cuido su privacidad durante su estancia?	21	34,4	28	45,9	12	19,7
16	¿La enfermera responde rápidamente a su llamado cuando la necesita?	19	31,1	33	54,1	9	14,8

17	¿La enfermera le hace sentir cómodo(a) durante su estancia?	11	18,0	43	70,5	7	11,5
18	¿La enfermera le brindo información sobre sus cuidados al alta?	10	16,4	30	49,2	21	34,4

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Datos elaborados con la encuesta

Interpretación: El 65,6% marco el ítem 13 refieren que a veces la enfermera respeta la fecha y la hora de su cita programada, 63,9% marco el ítem 12 considera que a veces la enfermera brindó los mismos cuidados que a los demás pacientes, y el 62,3% marco el ítem 1 donde considera que a veces la información brindada por la enfermera sobre la preparación para el procedimiento fue suficiente y comprensible. Mientras que el 37,7% marco el ítem 6 expresa que siempre la enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud, 34,4% marco los ítems 11 y 15 refieren que siempre considera a la enfermera como una persona a la que pueden pedirle ayuda y además respetan su privacidad durante su estancia. Por último el 32,8% marca el ítem 5 referente a que la enfermera nunca identificó signos de dolor o molestias debidos al procedimiento, y el 26,2% refieren que la enfermera nunca les explica que medicación se le administra y cuáles son los efectos o reacciones.

5.2. Resultados inferenciales

Estos resultados darán a conocer la significancia de las respuestas que dieron los entrevistados, para tomar en consideración el promedio de los valores, donde la hipótesis alterna subraya la dependencia e influencia de una variable sobre otra, en este caso la satisfacción del paciente en su hospitalización depende del cuidado de los enfermeros en el nosocomio. Así el resultado parte de la siguiente relación:

$$\text{Sat}_{\text{pac}} = f(\text{Cuid}_{\text{enfern}})$$

TABLA 5.1.8
Cuadro de Contingencia entre variables
Entre Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería y el nivel de
Satisfacción del Usuario Hospitalizado

		<i>Satisfacción del Usuario Hospitalizado</i>						<i>Total</i>	
		<i>Alto</i>		<i>Medio</i>		<i>Bajo</i>		<i>N°</i>	<i>%</i>
		<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>		
<i>Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería</i>	Favorable	7	53,8%	6	46,2%	0	0,0%	13	100%
	Medianamente favorable	0	0,0%	42	93,3%	3	6,7%	45	100%
	Desfavorable	0	0,0%	1	33,3%	2	66,7%	3	100%
Total		7	11,5%	49	80,3%	5	8,2%	61	100%

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Datos elaborados con la encuesta y clasificación de Estaninos

Interpretación: En el cuadro se puede apreciar que de los 13 pacientes que perciben favorablemente el cuidado de enfermería el 53,8% están altamente satisfechos con su hospitalización y el 46,2% restante quedó medianamente satisfecho. Por otro lado, de los 45 pacientes que considera medianamente favorable el cuidado de enfermería, el 93,3% está medianamente satisfecho y el 7% restante está insatisfecho con su hospitalización. Por último, de los 3 pacientes que consideran desfavorable el cuidado el 66,7% tienen una baja satisfacción, mientras que el 33,3% indican un nivel medio de satisfacción.

TABLA 5.1.9.
Cuadro de Contingencia de las Variables por Dimensión
Percepción de la calidad del cuidado de enfermería por dimensiones * el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado

Satisfacción del Usuario Hospitalizado	Calidad del cuidado de Enfermería																							
	Componente Técnico								Componente Interpersonal								Componente Confort							
	Favorable		Medianamente Favorable		Desfavorable		Subtotal		Favorable		Medianamente Favorable		Desfavorable		Subtotal		Favorable		Medianamente Favorable		Desfavorable		Subtotal	
	N	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%	N	%	N	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	6	10%	1	2%	0	0%	7	12%	6	10%	1	2%	0	0%	7	12%	4	7%	3	5%	0	0%	7	12%
Medio	7	12%	38	62%	4	7%	49	80%	8	13%	39	64%	2	3%	49	80%	7	11%	37	61%	5	8%	49	80%
Bajo	0	0%	4	7%	1	2%	5	8%	0	0%	3	5%	2	3%	5	8%	0	0%	1	2%	4	7%	5	8%
Total	13	22%	43	70%	5	8%	61	100%	14	23%	43	71%	4	6%	61	100%	11	18%	41	67%	9	15%	61	100%

Fuente: Elaboración propia. Nota. Datos elaborados con la encuesta y clasificación de Estaninos

Interpretación: En esta tabla indica que, en términos de Cuidado técnico sobre la satisfacción del paciente, el 62% de pacientes del nosocomio que reciben cuidados medianamente favorables se encuentran medianamente satisfechos, y el 12% al recibir cuidados favorable se encuentra medianamente satisfecho; asimismo en cuanto al cuidado interpersonal, el 64% al recibir cuidados medianamente favorable están medianamente satisfechos y el 13% a pesar de recibir cuidados favorables se encuentra medianamente satisfecho; por último en el confort el 61% al recibir cuidados medianamente favorables quedan medianamente satisfechos, sin embargo el 11% al recibir cuidados favorablemente se encuentran medianamente satisfecho.

VI. DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Las hipótesis que se presentan en este estudio son contrastadas empleando el software estadístico SPSS, el cual nos proporciona un resultado que nos da la suficiente certeza que los resultados tengan distribución normal. Para eso, realizamos la prueba paramétrica y observar su ajuste para una distribución normal.

La prueba paramétrica toma como referencia las dimensiones de cada variable. Además se sabe que se tiene 61 encuestados (>50), por ello el resultado de significancia de normalidad es la prueba de Kolmogorov-Smirnoff.

H_0 = La distribución de los datos es normal

H_1 = La distribución de los datos no es normal

Tabla 6.1.1

Pruebas de normalidad (Kolmogorov-Smirnoff) para hipótesis general.

Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Percepción del Cuidado de Enfermería	,418	61	,000
Satisfacción del Usuario Hospitalizado	,415	61	,000

Fuente: SPSS; Elaborado por: El Autor

Como se observa los datos indica una significancia = 0.000 (< 0.05), esto señala que se acepta H_a en la que asevera “los datos no tienen una distribución normal”. Lo cual se analiza estos datos como no paramétricos.

a. Contrastación de la Hipótesis General.

Como se tiene que los datos no siguen una distribución normal, además el número de observaciones (encuestas) son mayores a 30, se usará la “prueba no paramétrica de Spearman” para evaluar su significancia a la hipótesis general:

Formulación de la Hipótesis

H₁: Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao, 2020.

Suposiciones:

La muestra es una muestra aleatoria simple.

Estadística de prueba:

Se evalúa la prueba Rho de Spearman por el programa SPSS, para ver si es significativo, además determinar el nivel de relación con el coeficiente que resulta de esta prueba, quedando como sigue:

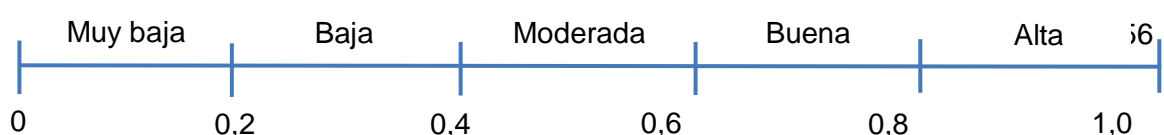
La estadística de prueba es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Rho de Spearman

Regla de precisión

Se evalúa la existencia de correlación entre variables percepción de la calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario hospitalizado según la regla de precisión estadística siguiente:



Interpretación: Si el nivel de correlación Rho Spearman es menor al 20% es una correlación positiva y muy baja; si este nivel se encuentra entre el 20 - 40% es una correlación baja y positiva; si la correlación está entre 40 – 60% es correlación positiva y moderada; se este nivel se encuentra entre 60 – 80% es positiva y buena; y por último, si esta correlación se encuentra entre 80 – 100% es positiva y alta.

Tabla 6.1. 2.

Cálculo de Rho de Spearman para hipótesis general.

Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020

			Percepción del Cuidado de Enfermería	Satisfacción del Usuario Hospitalizado
Rho de Spearman	Percepción del Cuidado de Enfermería	Coefficiente de correlación	1,000	,664
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61

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

Fuente: SPSS, Elaborado por: El Autor

Decisión estadística: El dato de significancia es de 0.00 (<0.05) esto significa que existe correlación significativa entre variables. El coeficiente Rho de Spearman es 0.664, se procede a rechazar la Hipótesis nula (Ho) y se acepta hipótesis alterna (Ha). Al encontrarse dentro del intervalo de [0,6; 0,8], nos muestra un nivel de correlación buena y positiva.

En conclusión “existe relación positiva y significativa entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren”.

b. Contrastación de Hipótesis Específicas:

Se sigue la misma estimación de Kolmogorov-Smirnoff para cada una de las dimensiones que se encuentran en las Hipótesis Específicas y determinar la normalidad en sus datos, se usa la misma lógica de hipótesis General:

Tabla 6.1.3.

Pruebas de normalidad (Kolmogorov-Smirnoff) para hipótesis Específicas.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Cuidado, en su componente Técnico	,384	61	,000
Cuidado en su componente Interpersonal	,394	61	,000
Cuidado en su componente Confort	,336	61	,000

Fuente: SPSS, Elaborado por: El Autor

Como se observan los datos indica una significancia = 0.000 (< 0.05), esto señala que se acepta H_a en la que asevera “los datos no tienen una distribución normal”. Lo cual se analiza estos datos como no paramétricos.

a. Hipótesis Específica 1:

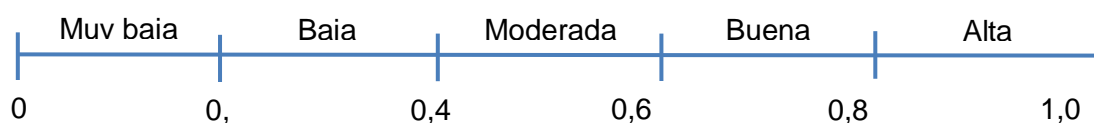
H₁: Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión del componente técnico y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía y del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020.

Estadístico de Prueba

Por la prueba K-S se indica que los datos no son normales por lo que la relación de estas variables se evalúa con la prueba Rho de Spearman en el programa SPSS, para su nivel de significancia, además para determinar el nivel de relación se usa dicha prueba.

Regla de Precisión

Se evalúa la existencia de correlación entre variables percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión del componente técnico y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado según la regla de precisión estadística siguiente:



Interpretación: Si el nivel de correlación Rho Spearman es menor al 20% es una correlación positiva y muy baja; si este nivel se encuentra entre el 20 - 40% es una correlación baja y positiva; si la correlación está entre 40 - 60% es correlación positiva y moderada; se este nivel se encuentra entre 60 - 80% es positiva y buena; y por último, si esta correlación se encuentra entre 80 - 100% es positiva y alta.

Tabla 6.1.4.

Cálculo de Rho de Spearman para hipótesis específica 1.

Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, en la dimensión del componente técnico, y nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía y del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020.

			Cuidado, en su componente Técnico	Satisfacción del Usuario Hospitalizado
Rho de Spearman	Cuidado, en su componente Técnico	Coeficiente de correlación	1,000	,488
		Sig. (bilateral)	.	,000
		n	61	61

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

Fuente: SPSS, Elaborado por: El Autor

Decisión estadística: el dato de significancia es de 0.00 (<0.05) esto significa que existe correlación significativa entre variables. El coeficiente Rho de Spearman es 0.488, se rechaza la hipótesis nula (H₀), se acepta hipótesis alterna (H_a), y al encontrarse dentro del intervalo [0,4; 0.6] muestra que la relación es positiva y moderadamente significativa.

Se concluye: “existe relación positiva y significativa entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, en la dimensión del componente técnico, y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren”.

b. Hipótesis Específica 2.

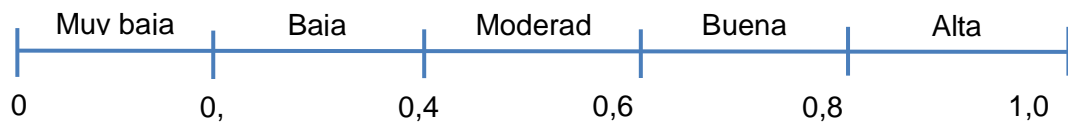
H₁: Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, en la dimensión del componente interpersonal, y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020.

Estadístico de Prueba

Por la prueba K-S se indica que los datos no son normales por lo que la relación de estas variables se evalúa con la prueba Rho de Spearman en el programa SPSS, para su nivel de significancia, además para determinar el nivel de relación se usa dicha prueba.

Regla de Precisión

Se evalúa la existencia de correlación entre variables percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión del componente interpersonal y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado según la regla de precisión estadística siguiente:



Interpretación: Si el nivel de correlación Rho Spearman es menor al 20% es una correlación positiva y muy baja; si este nivel se encuentra entre el 20 - 40% es una correlación baja y positiva; si la correlación está entre 40 – 60% es correlación positiva y moderada; se este nivel se encuentra entre 60 – 80% es positiva y buena; y por último, si esta correlación se encuentra entre 80 – 100% es positiva y alta.

Tabla 6.1.5.

Cálculo de Rho de Spearman para hipótesis Específica 2.

Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, en la dimensión del componente interpersonal, y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía y del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020.

		Cuidado, en su componente Interpersonal	Satisfacción del Usuario Hospitalizado
Rho Spearman	Satisfacción del Usuario Hospitalizado	1,000	,550
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)		
N		61	61

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

Fuente: SPSS, Elaborado por: El Autor

Decisión estadística: El dato de significancia es de 0.00 (<0.05) esto significa que existe correlación significativa entre variables. El coeficiente Rho de Spearman es 0.550, se rechaza hipótesis nula (Ho), se acepta hipótesis alterna (Ha), y al encontrarse dentro del intervalo [0,4; 0.6] muestra que la relación es positiva y significativamente moderada.

Se concluye: Sí existe relación positiva y significativa entre “la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, en la dimensión del componente interpersonal, y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren”

c. Hipótesis Específica 3.

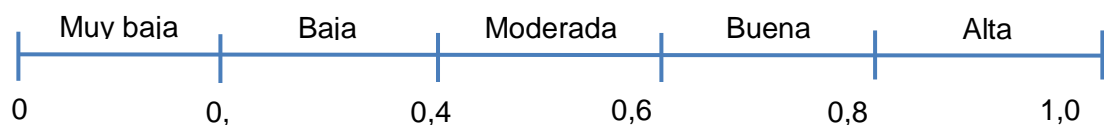
H₁: Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, en la dimensión del componente confort, y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020.

Estadístico de Prueba

Por la prueba K-S se indica que los datos no son normales por lo que la relación de estas variables se evalúa con la prueba Rho de Spearman en el programa SPSS, para su nivel de significancia, además para determinar el nivel de relación se usa dicha prueba.

Regla de Precisión

Se evalúa la existencia de correlación entre variables percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión del componente confort y nivel de satisfacción del usuario hospitalizado según la regla de precisión estadística siguiente:



Interpretación: Si el nivel de correlación Rho Spearman es menor al 20% es una correlación positiva y muy baja; si este nivel se encuentra entre el 20 - 40% es una correlación baja y positiva; si la correlación está entre 40 – 60% es correlación positiva y moderada; se este nivel se encuentra entre 60 – 80% es positiva y buena; y por último, si esta correlación se encuentra entre 80 – 100% es positiva y alta.

Tabla 6.1.6.

Cálculo de Rho de Spearman para hipótesis Específica 3.

Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, en la dimensión del componente confort, y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía y del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020.

		Satisfacción del Usuario Hospitalizado	Cuidado en su componente Confort
Rho Spearman	Satisfacción del Usuario Hospitalizado	1,000	,516
	Coeficiente de correlación	.	
	Sig. (bilateral)		,000
	N	61	61

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

Fuente: SPSS, Elaborado por: El Autor

Decisión estadística: el dato de significancia es de 0.00 (<0.05) esto significa que existe correlación significativa entre variables. El coeficiente Rho de Spearman es 0.516, se rechaza hipótesis nula (Ho), se acepta hipótesis alterna (Ha), y al encontrarse dentro del intervalo [0,4; 0.6] muestra que la relación es positiva y significativamente moderada.

Se concluye: Si hay relación positiva y significativa entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, en la dimensión del componente confort, y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

6.2. Contratación de los resultados con otros estudios similares

Como se ha visto en los resultados se presenta los usuarios encuestados del hospital sabogal el 74% indicaron en promedio que perciben medianamente favorable la atención adecuada del enfermero; mientras que el 21 % lo declara favorable los cuidados recibidos por las enfermeras, los resultados nos muestra que los usuarios durante su estancia perciben los cuidados de enfermería medianamente favorable lo que significa que la enfermera debía mejorar su calidad de cuidado cuando los brinda al usuario hospitalizado. Además el 80,3% de los pacientes encuestados del Hospital Sabogal indicaron, en promedio, que están medianamente satisfechos en sus días de hospitalización en el nosocomio; mientras que el 11,5% declara que están altamente satisfechos y un 8,2% percibió un nivel de satisfacción bajo con dicha atención.

Estos resultados presenta cierta relación con los encontrados los resultados de Yépez, Ricaurte y Jurado (9), hicieron su investigación en Pasto – Colombia, quienes coincidieron con nuestra realidad ya que existen limitantes para brindar atención con calidad, como dificultades en el acceso tanto administrativos como geográficos, así también fallas en la atención oportuna y en referencias y contra referencias, así como la necesidad de realizar mejoras en la infraestructura, todo estos aspecto traen como consecuencia que la calidad de atención al usuario durante su estancia hospitalaria sea desfavorable, aunque refiere en su estudio que existe un aspecto positivo que es la atención que brinda la enfermera es personalizada y humanizada. Los mismos son acorde a los resultados encontrados nuestro estudio en relación a los objetivos específico en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, si bien el profesional de enfermería al brindar cuidados aplica todos sus conocimientos técnicos y científicos, los pacientes están pendientes del momento en que ellos se acercan y observan que todos los cuidados que realizan sea aplicado no solo con habilidad y destreza, sino también buscan amabilidad, confianza para poder expresar sus temores, y resolver sus dudas.

En el estudio de Pat-Pech y Soto-Morales (7) realizado en México, también se conoce cierta contraposición con los resultados presentados en esta investigación, a sus resultados son: el estándar para determinar trato digno no se alcanza en 3 preguntas: a) ¿Se presenta la enfermera(o) con usted?: 93%, b) ¿La enfermera(o) le explica sobre los cuidados o actividades que le va a realizar?: 92%, c) ¿La enfermera(o) le enseña a usted a su familiar los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento?: 87%, concluye que el 95% de los pacientes ingresados están satisfechos con el trato de enfermería. En nuestro estudio en el Hospital Nacional Alberto Sabogal tenemos que la mayoría del personal de enfermería al dirigirse a los usuarios si conoce el nombre de su paciente pero su porcentaje en un 44.3%, quiere decir que más del 50% de los profesionales de enfermería no se presenta al paciente cuando va brindar cuidados, haciendo que este tenga el temor de preguntar, sin embargo cuando el profesional de enfermería brinda información sobre algún procedimiento tenemos que el 62.3% considera que si entiende la explicación dada por la enfermera. Se concluye que del 72% al 75% de los usuarios se encuentra medianamente satisfecho con los cuidados brindados por la enfermera en las dimensiones del cuidado técnico y confort, pero falta mejorar en la dimensión interpersonal.

También se puede apreciar que al realizar el análisis entre la variable percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de usuario hospitalizado los resultados nos demuestran que de los 13 pacientes que perciben favorablemente el cuidado de enfermería el 53,8% están altamente satisfechos con su hospitalización y el 46,2% restante quedó medianamente satisfecho. Por otro lado, de los 45 pacientes que considera medianamente favorable el cuidado de enfermería, el 93,3% está medianamente satisfecho y el 7% restante está insatisfecho con su hospitalización. Por último, de los 3 pacientes que consideran desfavorable el cuidado el 66,7% tienen una baja satisfacción, mientras que el 33,3% indican un nivel medio de satisfacción.

Los resultados son similares a los de Sifuentes(10), en el Hospital Nacional docente de Trujillo, en el cual resulta que el mayor porcentaje 51% de los usuarios hospitalizados presenta nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, 27.8% tiene un nivel muy satisfactorio y un 16% presentan insatisfacción; la mayoría de los usuarios hospitalizados el 72.2% refieren haber recibido regular calidad de cuidados de enfermería, 17.0% presentan buena calidad, 10.8% mala calidad de cuidado. Con estos resultados tenemos que el servicio de cirugía del Hospital Sabogal los usuarios externos que utilizan las instituciones de salud la mayoría se encuentra medianamente satisfecho con la atención brindada durante su estancia hospitalaria; considera que la enfermera cumple con su trabajo al brindar cuidados; tiene conocimiento al realiza sus funciones, pero le falta trato, como amabilidad, empatía y ser más comprensiva cuando está cerca del paciente.

Referente a los resultados de percepción de la calidad de cuidado de enfermería por dimensiones y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado tenemos que el Cuidado técnico sobre la satisfacción del paciente, el 62% de pacientes del nosocomio que reciben cuidados medianamente favorables se encuentran medianamente satisfechos; asimismo en cuanto al cuidado interpersonal, el 64% al recibir cuidados medianamente favorable están medianamente satisfechos y por último en el confort el 61% al recibir cuidados medianamente favorables quedan medianamente satisfechos.

Comparado con otras investigaciones tenemos el estudio de Silva (6) en el cual existe cierta similitud en los componentes técnico e interpersonal que fueron categorizados como medianamente favorable, pero hay contraposición con el componente confort su resultado es desfavorable, así también en los resultados de Arteaga (12) presenta similitudes concluyendo que la dimensión de calidad de atención de mayor frecuencia es la técnica con 41.94% en los servicios de hospitalización. El nivel de satisfacción del usuario predominante es la fiabilidad con 36.65% y la dimensión de la calidad

de atención que tiene mayor implicancia en la satisfacción del usuario externo es el entorno. Comparado con nuestros resultados Essalud vs Minsa a nivel nacional son muy parecidos a los nuestros, ya que al diferenciarlos por dimensiones, coinciden que la enfermera debe mejorar su trato en el momento de brindar cuidados, buscando no solo que tenga conocimientos científicos, sino su atención sea personalizada y humanizada. Tenemos que el cuidado a nivel técnico los usuarios externos no tienen muchas quejas coinciden que los profesionales de enfermería tienen conocimiento científico al brindar cuidados, remarcan el cuidado a nivel interpersonal ya que los profesionales de enfermería necesitan mejorar su trato, saber dirigirse al usuario cuando están cerca, buscando que esté tenga la confianza necesaria para hacer preguntas y así disipar sus dudas e incertidumbres, en cuanto al nivel confort sobresale la necesidad de mejorar la infraestructura, ya que al momento de brindar cuidados no existe privacidad y se pueden herir susceptibilidades.

Respecto a la interrelación entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el análisis de correlación de las variables, todas las dimensiones mostraron correlación significativa $p\text{Valor} = 0.000 < 0.05$ de magnitud buena a moderada con tendencia a alta. Con ello decimos que la relación entre el profesional de enfermería y el usuario hospitalizado es importante para alcanzar resultados positivos en cuanto a la recuperación óptima del paciente, además de sentirse seguros al momento de utilizar cada institución de salud, sobre todo durante su estancia hospitalaria.

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.

Para realizar el presente estudio de investigación tenemos previa autorización de la jefa de enfermeras del servicio de cirugía hospitalización del hospital Sabogal, y la facilidad de las enfermeras que en ese momento

se encuentran laborando para poder acercarnos al ambiente donde se encuentra el usuario a entrevistar.

Además se toma en consideración los principios éticos de autonomía y justicia ya que los pacientes que participan serán previamente informados de los objetivos del estudio, se respeta su decisión de participar voluntariamente y se garantiza la confidencialidad de la información recogida.

Se toma en cuenta el principio de no maleficencia ya que se respeta la dignidad del paciente, y se considera como persona, no como sujeto de estudio.

CONCLUSIONES

- a) Al obtener el coeficiente Rho de Spearman de 0.664 en la hipótesis general se acepta la hipótesis alterna es decir existe relación buena y positiva entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, por ello en el cuadro 5.1.8 se observa que el 93% de los encuestados al percibir los cuidados como medianamente favorable se encuentran medianamente satisfechos, demostrando que existe relación significativa entre variables.
- b) También se concluye que el cuidado en su dimensión del componente técnico su coeficiente de Rho de Spearman es de 0,488 en la hipótesis específica 1 aceptando la hipótesis alterna es decir existe relación positiva y moderadamente entre variables; en el cuadro 5.1.9 se observa que el 62% de los encuestados al percibir los cuidados medianamente favorables se encuentran medianamente satisfechos, demostrando que existe relación significativa entre percepción de la calidad del cuidado técnico y el nivel de satisfacción.
- c) Igualmente se concluye con respecto a la dimensión interpersonal de la percepción de calidad el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,550 en la hipótesis específica 2 aceptando hipótesis alterna es decir existe relación positiva y significativamente moderada, con el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado; en el cuadro 5.1.9. se observa que el 64% de los encuestados si perciben cuidados medianamente favorables entonces se encuentran medianamente satisfechos; demostrando que existe relación significativa entre percepción de la calidad del cuidado interpersonal y el nivel de satisfacción.
- d) Se concluye en la dimensión confort de la percepción de la calidad el coeficiente Rho de Spearman es 0.516, en la hipótesis específica 3 se acepta hipótesis alterna es decir existe se relaciona positiva y

moderadamente significativa con el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el cuadro 5.1.9 se observa que el 61% encuestados si perciben cuidados medianamente favorables entonces se encuentran medianamente satisfechos; demostrando que existe relación significativa entre percepción de la calidad del cuidado confort y el nivel de satisfacción.

- e) El 74% de los pacientes encuestados del hospital Sabogal indicaron, en promedio, que perciben medianamente favorable la atención adecuada del enfermero; mientras que el 21% lo declaran favorable.

- f) El 80,3% de los pacientes encuestados del hospital Sabogal indicaron, en promedio, que están medianamente satisfechos en sus días de hospitalización en el nosocomio; mientras que el 11,5% declara que están altamente satisfechos.

- g) Por último, la mayoría de los usuarios hospitalizados se encuentra medianamente satisfecho lo que significa que se debe mejorar cuando se brinda cuidados al paciente.

RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda a la dirección de recursos humanos y al departamento de enfermería del Hospital Sabogal a incrementar más enfermeras especialistas en el servicio de cirugía y hospitalización, ya que la demanda de pacientes es mayor al número de enfermas; y es debido a la sobrecarga laboral del usuario interno que existen una cantidad razonable de usuarios externos que están medianamente satisfechos durante su estancia hospitalaria.
- b) Se recomienda al enfermero asistencial que durante la atención al paciente brinde trato amable y cordial sin discriminación, de tal manera que aumenta la empatía y relación enfermera - paciente, con el fin de obtener una buena satisfacción de los usuarios durante su estancia hospitalaria.
- c) Se sugiere al departamento de enfermería y a la jefatura del servicio de cirugía y hospitalización del Hospital Alberto Sabogal realizar un programa de educación in situ al paciente tanto en pre y post operatorio, que ayuden a la pronta recuperación y rápida autonomía del paciente durante su estancia hospitalaria.
- d) Se recomienda a la jefatura del servicio de cirugía del Hospital Sabogal realizar las actualizaciones pertinentes de los protocolos de atención para el mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería durante la estancia hospitalaria del usuario externo.
- e) Se sugiere a la dirección de capacitación y al departamento de enfermería de implementar, capacitar y realizar capacitaciones constantes con el fin que el personal esté actualizado para afrontar con conocimiento científico las nuevas enfermedades que se presentan y poder brindar cuidados personalizados y de calidad al usuario externo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Revilla A. H, González M. D, Valenzuela F. L. Calidad de la atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación Integral de base comunitaria. Scientific Electronic Library En línea. 2016 Marzo; 20(3).
2. Molena C. E. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria Bogotá D.C. Bogotá D. C.: Universidad Nacional de Colombia; 2011.
3. Consejo Internacional de Enfermeras. Conceptualización de Enfermería. [En línea].; ICN, 2002 [Citado el 2020 Marzo 05. Desde: <https://www.icn.ch/es/politica-de-enfermeria/definiciones>.
4. Samanamú M. GC. Percepción del paciente cardiópata sobre la calidad del cuidado recibido de la enfermera del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irgoyen, 2015. 2016..
5. Diario Expreso. Salud es un sector en crisis en el Perú. [En línea].; 2019 [Citado el 2020 Abril 22. Desde: <https://www.expreso.com.pe/opinion/colaborador/salud-es-un-sector-en-crisis-en-el-peru/>.
6. Silva J, et al. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público [Tesis] , editor. [México]: El Sevier; 2015.
7. Pat-Tech M, Soto-Morales E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato Interpersonal del personal de enfermería. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2017; 25(2).
8. Ruales MA, Ortiz N. La Calidad de Atención de Enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín. [Trabajo de grado para optar el Título de Especialista en Perinatología] ed. Quito: Universidad Central de Ecuador; 2015.
9. Yopez-Ch M, Ricuarte-C M, Jurado-F D. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Universidad y Salud. 2018 Abril; 20(2).
10. Sifuentes León O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital nacional docente de Trujillo 2016. [Tesis para optar la Maestría en Enfermería] ed. [Trujillo]: Universidad Nacional de Trujillo; 2016.
11. Rosales-Ponte G. Calidad de Atención de la Enfermera y Satisfacción del Paciente Adulto Mayor del Servicio de Medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016 Pública] [poegdMeG, editor. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2017.

12. Arteaga T. L. Enfluencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gEneco-obstetricia del hospital II2 Tarapoto. Enero – junio 2016. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Salud Pública] ed. Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín Tarapoto; 2018.
13. Jiménez-Pari M. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018 Salud] [poegdMeGdISd, editor. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2019.
14. Danobedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Científica] [editor. [WashEngton, DC]: OPS/ OMS; 1992.
15. PEno-Ch W. Dimensiones de la calidad en salud. [En línea].; 2014 [Citado el 2020 Abril 25. Desde: <https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud>.
16. Donabedian A. Methods for derivEng criteria for assessing the quality of medical. En Comtec Quality. Gestión de la calidad en los servicios asistenciales. [Barcelona]; 2015. p. 35-40.
17. Raille Aligood M. Modelos y Teorías en Enfermería. 8th ed. [Barcelona, España]: Elsevier; 2014.
18. Henderson V. Principios fundamentales de los cuidados de Enfermería. Boletín de la OficEna Panamericana. 1958; 44(3).
19. Watson J. Impacto de la relación sanadora en la práctica de la enfermería. Rol de Enfermería. 2002; 29(12).
20. Poblete M, Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Acta Paulista de Enfermagem. 2017 Oct-Dic; 20(4).
21. Nascimento KC, et al. Sistematización de la asistencia en enfermería: vislumbrando un cuidado interactivo, complementario y multiprofesional. Revista da Escola de Enfermagem da USP. 2008; 42(4).
22. MarrEner T. A, Raile A. M. Modelos y Teorías de Enfermería. 6th ed. [Barcelona]: Elsevrer; 2010.
23. Rivera N, Triana A. Cuidado humanizado de enfermería: visibilizando la teoría y la investigación en la práctica, en la clínica del country. Cardiovascular] [Bogotá]: Universidad Nacional de Colombia; 2009.
24. Seny S. El poder de equilibrar tu vida. 1st ed. [Madrid]: Caligrama; 2019.
25. Ilmore C. Manual de Gerencia de la Calidad OMS-OPS [España]: Ed. Interamericana; 2000.

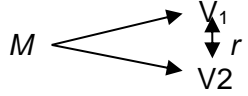
26. Burelo Cruz R. Manual de Enfermería. [En línea].; 2010 [Citado el 2020 Abril 20. Desde: <https://es.slideshare.net/LSCNERE/manual-de-enfermeria>.
27. Ariza C, Daza R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. 1st ed. [Bogotá]: Edit. Pontificia Universidad Javeriana; 2008.
28. Albarracín L. Situaciones actuales y perspectivas de la atención farmacéutica en el Sistema de Salud Colombiano. farmacia]. [Ibague, Tolima]: Universidad Nacional Abierta y a Distancia; 2019.
29. Conexión ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [En línea]; 2016 [Citado el 2020 Abril 15. Desde: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>.
30. Palmer R. Evaluación de la asistencia ambulatoria. Principios y prácticas [Madrid]: Ministerio de Sanidad y Consumo; 1989.
31. Colegio de Enfermeros del Perú. Normas de Gestión de Calidad del cuidado enfermero. Lima: Consejo Nacional del CEP; 2008.
32. Ministerio de Salud. Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo:. [Legislación Sanitaria]. [Lima];, Dirección General de Salud de las Personas. ; 2009.
33. Civera M. Análisis de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. [Tesis Doctoral]. [Castellón de la Plana, España]: Universidad de Jaime I; 2008.
34. García D. Percepción y Expectativas de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud de los Usuarios del Centro de salud Delicias Villa internet] [e, editor. [Lima, Perú]: Universidad Ricardo Palma; 2013.
35. Barrera J. Técnicas de Organización. [En línea].; 2016 [Citado el 2020 Abril 20. Desde: https://www.academia.edu/33676453/TECNICAS_DE_ORGANIZACION.
36. Bermejo JC. Enteligencia Emocional. 7th ed. España: Salterrak; 2005.
37. Pérez J, Echauri M, Ancizu E, Chocano J. Manual de Educación para la Salud Navarra, España: Enstituto de Salud Pública.; 2006.
38. Sabino C. El proceso de Investigación. Quinta edición ed. Bogotá: Lumen; 1992.
39. Hernández Sampieri P, Fernández C, Baptista L. Metodología de la Investigación científica México: Mc Graw Hill; 2010.

40. Barrera KL. Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario - unidad de hemodiálisis - Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2015 Enfermería] [poegdle, editor. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco; 2016.
41. Guttman L. Base para elaborar escalas con datos cualitativos. En Summers F. Medición de actitudes. México: Trillo; 1984. p. 65-68.
42. Monje Alvarez CA. Metodología de la Investigación-Guia didactica. Metodología de la Investigación-Guia didactica. Colombia: Nieva; 2011.
43. Fisher L, Navarro A. Introducción a la Investigación. 3rd ed. México: McGraw Hill; 1996.
44. Hechavarría S. Los tipos de Escalas y ejemplos para su diseño. [En línea].; 2010 [Citado el 2020 Mayo 15. Desde: http://uvsfajardo.sld.cu/sites/uvsfajardo.sld.cu/files/tipos_de_escalas_y_ejemplos_de_diseno.pdf.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

Título: “Percepción de la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE/DIMENSIONES/INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao 2020?</p> <p>Problemas Específicos a. ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el componente técnico y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao 2020.</p> <p>Objetivos Específicos a. Establecer la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el componente técnico y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas a. Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el componente técnico y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal</p>	<p>VARIABLE I : Percepción de la calidad del cuidado de enfermería</p> <p>Dimensión / Indicador Componente técnico: <ul style="list-style-type: none"> • Cortesía • Comprensión • Profesionalidad </p> <p>Componente Interpersonal <ul style="list-style-type: none"> • Relación de Confianza • Comunicación • Seguridad </p> <p>Componente Confort <ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico adecuado • Ambiente confortable </p>	<p>Tipo de Investigación Aplicativa Enfoque Cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación Diseño No experimental, descriptivo de corte transversal.</p>  <p>Método de investigación Analítica Deductiva</p> <p>Población: 73 pacientes hospitalizados</p> <p>Muestra: conformada por 61 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren</p>

<p>Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao 2020?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el componente interpersonal y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao 2020?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el componente confort y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao 2020?</p>	<p>Sabogal Sologuren – Essalud. Callao 2020.</p> <p>b. Establecer la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el componente interpersonal y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao 2020.</p> <p>c. Establecer la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el componente confort y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao 2020.</p>	<p>Sologuren – Essalud. Callao 2020.</p> <p>b. Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el componente interpersonal y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado del servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao 2020.</p> <p>c. Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el componente confort y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad <p>VARIABLE II:</p> <p>Nivel de Satisfacción del usuario hospitalizado</p> <p>DIMENSION INDICADOR /</p> <p>Componente técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidados • Conocimientos <p>Componente Interpersonal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación enfermera – paciente. • Comunicación <p>Componente Confort:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comodidad 	<p>Técnica de recolección de datos:</p> <p>Variable I: Percepción de la calidad del cuidado de enfermería.</p> <p>Técnica e Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Cuestionario <p>Desfavorable: >64.3 Medianamente favorable: [46.5 –64.3] Favorable: < 46.5</p> <p>Variable II: Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado</p> <p>Técnica e Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Cuestionario <p>Bajo: >40.1 Media: [29.7 – 40.7] Alto: <29.7</p>
--	--	--	---	---

Anexo 02 Instrumento de variable 01

Cuestionario de Recolección de Datos

TITULO: “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao 2020”

INSTRUCCIONES: No requerimos su identificación, solo su sinceramiento y veracidad, ya que los resultados solo serán para **aplicación académica** deberá marcar con una X una de las alternativas siguientes:

I. CARACTERISTICAS PERSONALES

1. SEXO _____

2. EDAD _____

3. ¿Qué estudios tiene usted?

a. () Primarios

c. () Superior

b. () Secundarios

d. () N.A.

4. Días de Hospitalización

a. () 7- 9días

b. () 10 – 15 días

c. () > de 15 días

II. ITEMS DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA DEL USUARIO HOSPITALIZADO

DIMENSIONES - ITEMS		SIEMPRE (1)	A VECES (2)	NUNCA (3)
COMPONENTE TECNICO				
1	La enfermera presenta habilidad en realizar los procedimientos			
2	Usted observa que la enfermera emplea conocimientos durante los cuidados.			
3	La enfermera le explico los procedimientos y medicamentos que le fueron aplicados			
4	La enfermera le explica cómo mejorar su autocuidado			
5	La enfermera presenta organización durante el horario a cargo de su cuidado			
6	Usted observa si La enfermera realiza el lavado de manos antes de realizarle un procedimiento.			
7	Me examinaron varias veces durante el turno.			
8	Usted observa seguridad al momento que la enfermera le brinda el tratamiento indicado			
9	La enfermera le cambio de posición durante el turno.			
COMPONENTE INTERPERSONAL				
10	La enfermera lo saluda al ingresar a su ambiente			
11	La enfermera se identifica con su nombre			
12	La enfermera lo llama por su nombre			
13	Piensa usted que la enfermera se preocupa por brindarle el medicamento a la hora indicada			
14	La enfermera se muestra amable al momento de atenderlo			
15	La enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores			

16	La enfermera lo oriento al ingreso de su hospitalización			
17	La enfermera acude de manera inmediata ante alguna necesidad para su cuidado			
18	Al momento de realizarle preguntas a la enfermera le responde con términos sencillos y de fácil entendimiento			
19	Cuando la enfermera se dirige a usted lo mira directamente y realiza gestos amables			
20	La enfermera pregunta y observa las necesidades que presenta en forma periódica y regular			
21	Las enfermeras solicitan su colaboración cuando van a realizarle un procedimiento			
22	Cuando presenta dolor y pide la atención de la enfermera, acude de manera inmediata.			
COMPONENTE CONFORT				
23	La enfermera le mostro el ambiente que iba a ocupar cuando ingreso a este servicio			
24	El ambiente donde está hospitalizado, lo observa limpio			
25	El ambiente donde se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación			
26	El ambiente donde se encuentra hospitalizado tiene buena ventilación			
27	Observa que el ambiente donde se encuentra hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad			
28	Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso			
29	La enfermera ha preservado su intimidad durante su aseo personal o durante curación o colocación de sondas.			
30	Observa que la enfermera se preocupa de su velador y ropa de cama se mantengan organizados y limpios.			

Anexo 03. Instrumento de Variable 02
CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
HOSPITALIZADO

N°	DIMENSIÓN	SIEMPRE (1)	A VECES (2)	NUNCA (3)
COMPONENTE TECNICO				
1	¿Considera que la información brindada por la enfermera sobre la preparación para el procedimiento fue suficiente y comprensible?			
2	¿Considera que el tiempo brindado por la enfermera en la consejería fue el adecuado?			
3	¿La enfermera le explica que medicación se le administra y cuáles son los efectos o reacciones?			
4	¿La enfermera identifica alergias y/o patologías que puedan ser riesgos potenciales?			
5	¿La enfermera identifica signos de dolor o molestias debidos al procedimiento?			
6	¿La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud?			
7	¿Confía usted en las intervenciones que le realiza la enfermera?			
COMPONENTE INTERPERSONAL				
8	¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómoda(o) o tenía temor?			
9	¿Sintió que la enfermera fue empática y comprendió al demostrar sus sentimientos o emociones?			

10	¿La enfermera es comprensiva con usted a pesar de tener situaciones difíciles?			
11	¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda?			
12	¿Considera que la enfermera le brindo los mismos cuidados que a los demás pacientes?			
COMPONENTE CONFORT				
13	¿La enfermera respeto la fecha y la hora de su cita programada?			
14	¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su medicación?			
15	¿La enfermera cuidó su privacidad durante su estancia?			
16	¿La enfermera responde rápidamente a su llamado cuando la necesita?			
17	¿La enfermera le hace sentir cómodo(a) durante su estancia?			
18	¿La enfermera le brindo información sobre sus cuidados al alta?			

Anexo 04: Base de Datos

Percepción de la calidad del cuidado de enfermería del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto sabogal Sologuren – Essalud. Callao 2020

Características Generales					Percepción de la Calidad de los Cuidados de Enfermería																														
FICHA	SEXO	EDAD	ESTUDIOS	días de hospitalización	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27	C28	C29	C30	
1	1	28	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	
2	1	35	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	
3	2	45	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	
4	2	62	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
5	2	38	2	2	3	3	2	1	1	3	3	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	3	3	1	2	
6	2	63	2	1	1	1	1	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	3	2	3	1	1	2	3	3	2	2	2	
7	2	30	3	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	
8	1	61	3	2	3	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	
9	2	62	2	1	1	1	3	1	2	2	2	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	2	1	2	3	2	2	1	2	3	3	1	2	
10	2	48	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
11	2	51	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
12	1	36	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
13	1	38	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	
14	2	60	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2
15	2	42	1	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	1	3	2	3	3	2	1	3	
16	1	58	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
17	2	52	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
18	1	18	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3
19	2	36	3	3	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	

20	1	65	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3		
21	1	60	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	
22	2	57	3	3	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	
23	2	40	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
24	1	38	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	
25	1	36	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	
26	1	64	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3	1	2	1	1	3	2	2	
27	2	48	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	
28	2	56	3	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	
29	2	43	3	1	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	
30	2	41	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	
31	2	63	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
32	1	65	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
33	1	64	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	1	3	2	3	3	3	1	1	
34	2	34	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	
35	2	54	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	
36	1	51	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	
37	2	54	2	3	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
38	1	56	2	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	
39	2	33	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	
40	1	65	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	
41	2	56	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3
42	1	60	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	45	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	3	3	3	3	
44	1	60	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	
45	1	33	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	2	40	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	
47	1	43	3	3	1	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	3	
48	1	48	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	1	3	1	2	3	1	3	3	3	2	2	1	2	

49	2	60	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	
50	2	54	2	3	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2
51	2	56	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
52	1	60	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	3	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	
53	2	51	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	
54	1	50	2	3	2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	1	3	2	2
55	1	59	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	2	1	3	1	2	2	1	2	3	2	2	
56	2	52	3	3	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	1	3	1	3	1	1	2	3	2	3	
57	1	58	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
58	1	55	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	3	3	1	2	
59	1	56	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	3	2	3	2	1	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	
60	1	44	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
61	1	52	2	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1

**Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Nacional Alberto sabogal Sologuren
– Essalud. Callao 2020**

Ficha	Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado																	
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18
1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2
3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	2	3
4	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2
6	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
7	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1
8	1	2	1	3	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2
9	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	1	1	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
11	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3
12	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
13	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1
14	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2
15	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2
16	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2
17	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3
18	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3
19	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2
20	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2
21	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
22	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	3
23	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
24	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2

25	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
26	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2
27	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2
28	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2
29	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3
30	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
31	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
33	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
34	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
35	2	2	2	3	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	3
36	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
37	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3
38	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	3
39	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
40	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
41	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
43	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	2	3
44	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
47	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	3	2	1	2	2
48	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1
49	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
50	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
51	2	2	2	3	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
52	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3
53	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3

54	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2
55	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
56	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2
59	2	2	3	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1
60	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2
61	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1

OTROS ANEXOS

Anexo 05. Confiabilidad Alpha de Cronbach

Para entender mejor los resultados de esta investigación, se debe validar la replicabilidad de las preguntas del instrumento (confiabilidad). Esta característica se valida con la fórmula de Alpha de Cronbach cuya resolución nos brinda el porcentaje de fiabilidad. En esta investigación se realizaron dos cuestionarios:

- 1) Sobre Percepción de la calidad del cuidado de enfermería;
- 2) sobre Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado

Ahora bien los resultados de un cuestionario deben ser fiables, conocida como la consistencia interna, cuyo enunciado estadístico es el siguiente:

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

Dónde:

- K: El número de ítems
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
- S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems
- α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

El resultado que se obtiene mediante el programa estadístico SPSS brinda la siguiente solución:

Según la escala difundida por Guttman, los cuestionarios tienen el **Alpha de Cronbach = 0.93** y **0.92** estos son categorizados como “**Altamente fiable**”.

Fiabilidad del 1er Cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,928	30

Fiabilidad del 2do. Cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,922	23

Anexo 06. Intervalo de Escala de Estaninos en la Percepción de la Calidad del cuidado

Para validar la valoración de los ítems de un instrumento, se usa la escala de Estaninos, para realizarlo se crea una escala de suma de cada variable de estudio en SPSS.

Luego se usa los estadísticos descriptivos media y desviación estándar también para los valores mínimos y máximos, según la siguiente ecuación:

$$\mu \pm 0.75 * \sigma \dots (1)$$

Para lo cual se debe hallar los estadísticos antes mencionados:

Estadísticos de posición para Cuidado de Enfermería

N	Válido	61
	Perdidos	0
Media		55,38
Desviación estándar		11,949

Reemplazando en la fórmula 1 obtenemos:

V. Máx.: $55.4 + 0.75 * 11.9 = \mathbf{64.3}$

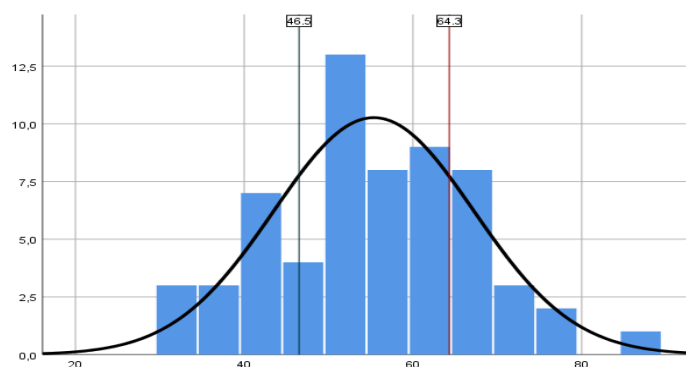
V. Min.: $55.4 - 0.75 * 11.9 = 46.5$

Los puntos de corte de la estructura del instrumento se analizan de la siguiente forma:

Favorable: >64.3

Medianamente favorable: $[64.3-46.5]$

Desfavorable: < 46.5



Anexo 07. Intervalo de Escala de Estaninos sobre las dimensiones en la Percepción de la Calidad del cuidado

Se tomará, igualmente, los estadísticos descriptivos media y desviación estándar para los valores mínimos y máximos de cada dimensión, según la ecuación planteada:

$$\mu \pm 0.75 * \sigma \dots (1)$$

Para lo cual se debe hallar los estadísticos para cada dimensión de la percepción de la calidad del cuidado:

- **Componente técnico en el Cuidado**

V. Máx.: $16.8 + 0.75 * 4.0 = 19.8$

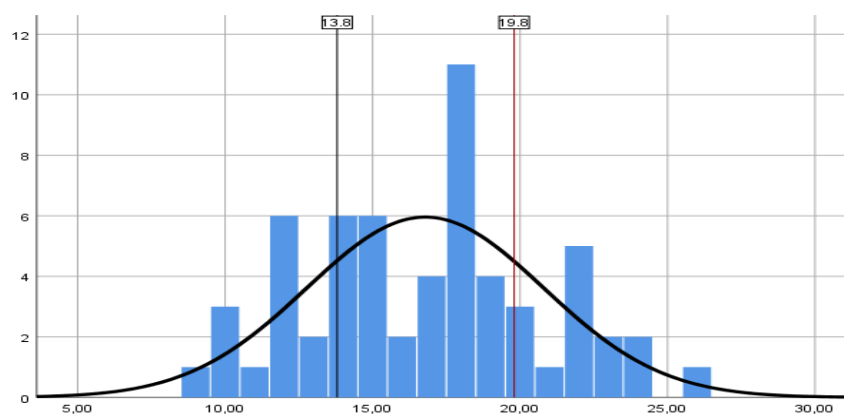
V. Min.: $16.8 - 0.75 * 4.0 = 13.8$

Los puntos de corte para esta dimensión se analizan de la siguiente forma:

Favorable: >19.8

Medianamente favorable: $[19.8 - 13.8]$

Desfavorable: <13.8



- **Componente Interpersonal en el Cuidado**

V. Máx.: $23.2 + 0.75 * 5.4 = 27.25$

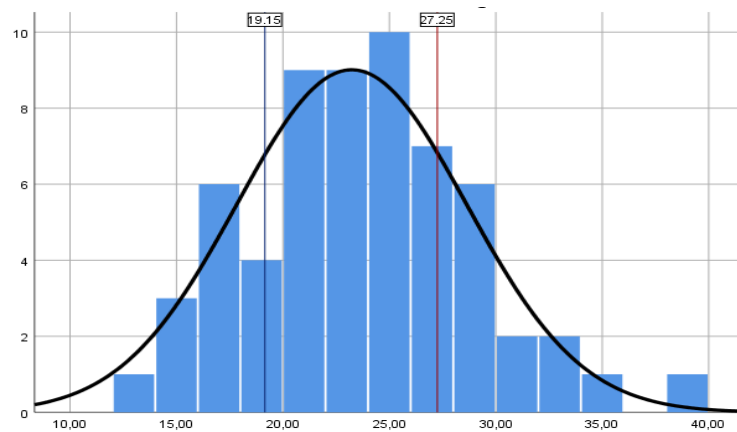
V. Min.: $23.2 - 0.75 * 5.4 = 19.15$

Los puntos de corte para esta dimensión se analizan de la siguiente forma:

Favorable: >27.25

Medianamente favorable: $[27.25 - 19.15]$

Desfavorable: <19.15



- **Componente Confort en el Cuidado**

V. Máx.: $15.4 + 0.75 * 3.8 = 18.25$

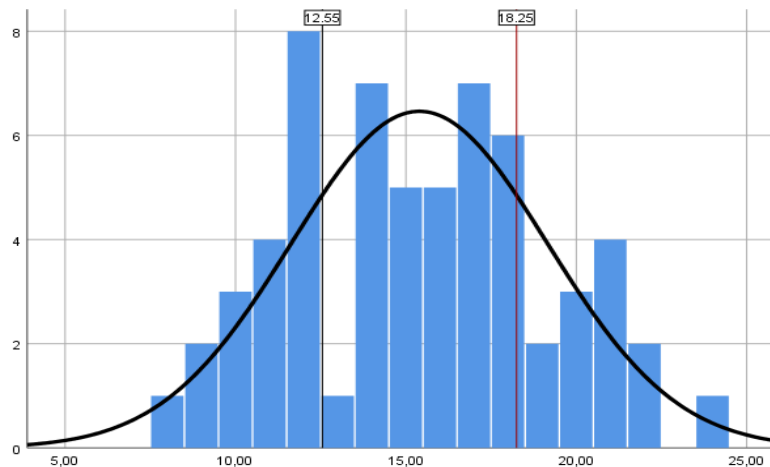
V. Min.: $15.4 - 0.75 * 3.8 = 12.55$

Los puntos de corte para esta dimensión se analizan de la siguiente forma:

Favorable: >18.25

Medianamente favorable: $[18.25 - 12.55]$

Desfavorable: <12.55



Anexo 08. Intervalo de Escala de Estaninos Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado

Igualmente, para la segunda variable satisfacción del paciente. Para lo cual se debe hallar los estadísticos antes mencionados:

Estadísticos para Satisfacción Paciente

Suma_Satisfacción

N	Válido	61
	Perdidos	0
Media		34,98
Desviación estándar		6,93

Reemplazando en la fórmula 1 obtenemos:

$$V. \text{ M}áx: 34.9 + 0.75 * 6.9 = \mathbf{40.1}$$

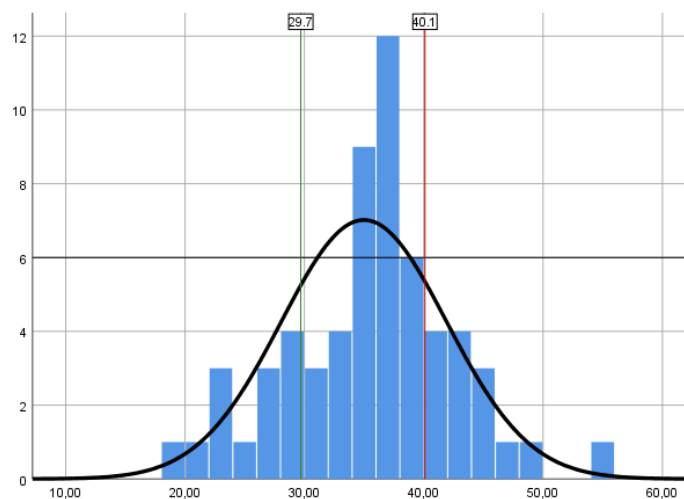
$$V. \text{ M}in: 34.9 - 0.75 * 6.9 = \mathbf{29.7}$$

Los puntos de corte de la estructura del instrumento se analizan de la siguiente forma:

Alta: >40.1

Media: [40.1 – 29.7]

Baja: <29.7



Anexo 09. Intervalo de Escala de Estaninos de las dimensiones sobre la Satisfacción del Usuario hospitalizado

Se tomará, igualmente, los estadísticos descriptivos media y desviación estándar para los valores mínimos y máximos de cada dimensión, según la ecuación planteada:

$$\mu \pm 0.75 * \sigma \dots (1)$$

Para lo cual se debe hallar los estadísticos para cada dimensión de la Satisfacción del Usuario hospitalizado:

- **Componente técnico en la Satisfacción del Usuario**

V. Máx.: $16.8 + 0.75 * 4.0 = 19.8$

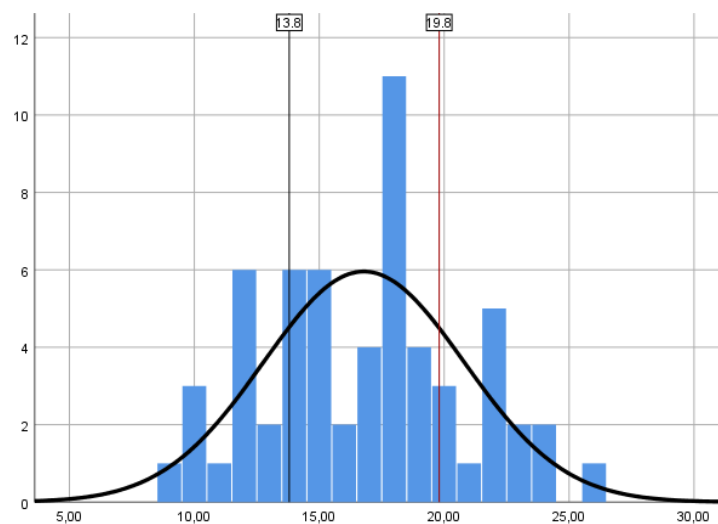
V. Min.: $16.8 - 0.75 * 4.0 = 13.8$

Los puntos de corte para esta dimensión se analizan de la siguiente forma:

Favorable: >19.8

Medianamente favorable: $[19.8 - 13.8]$

Desfavorable: <13.8



- **Componente Interpersonal en la Satisfacción del Usuario.**

V. Máx.: $23.2 + 0.75 * 5.4 = 27.25$

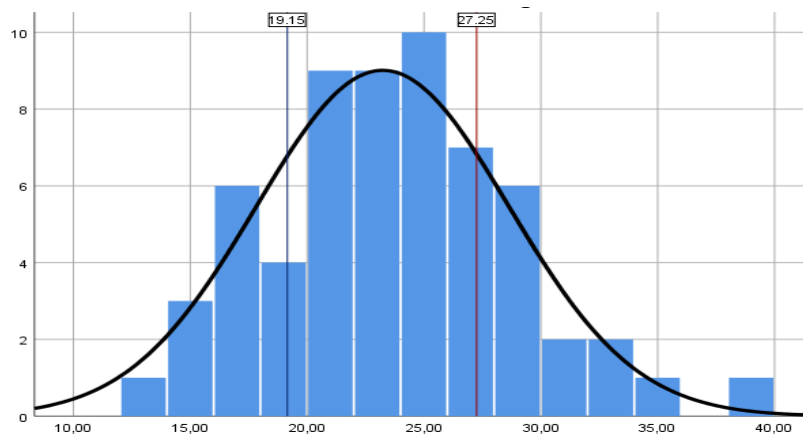
V. Min.: $23.2 - 0.75 * 5.4 = 19.15$

Los puntos de corte para esta dimensión se analizan de la siguiente forma:

Favorable: >27.25

Medianamente favorable: $[27.25 - 19.15]$

Desfavorable: <19.15



- **Componente Confort en la Satisfacción del Usuario.**

V. Máx.: $15.4 + 0.75 * 3.8 = 18.25$

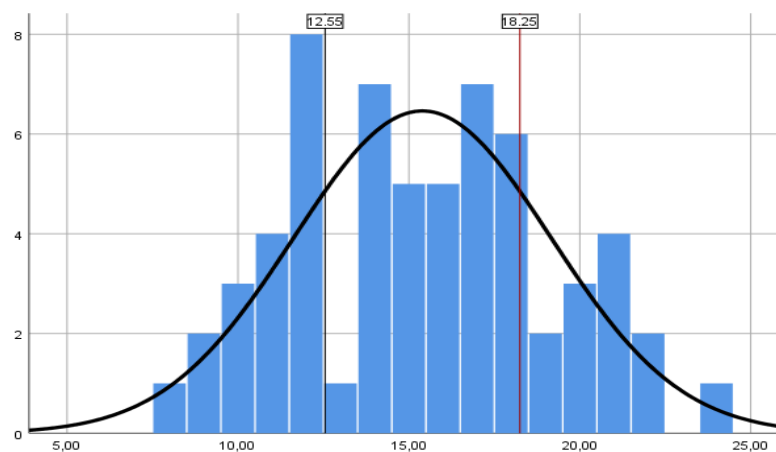
V. Min.: $15.4 - 0.75 * 3.8 = 12.55$

Los puntos de corte para esta dimensión se analizan de la siguiente forma:

Favorable: >18.25

Medianamente favorable: $[18.25 - 12.55]$

Desfavorable: <12.55



Anexo 10. Baremación

Baremo de la Percepción de la Calidad del cuidado de Enfermería

Niveles	Nivel de Percepción	Técnico	Interpersonal	Confort
Favorable	> 64.3	19 - 26	26 – 39	17 – 24
Medianamente Favorable	64.3 – 46.5	15 -18	25 – 20	13 - 16
Desfavorable	< 46.5	9 – 14	13 - 19	8 -12

Baremo del Nivel de Satisfacción del Usuario Hospitalizado

Niveles	Nivel de Percepción	Técnico	Interpersonal	Confort
Alta	> 40	16 - 21	11 – 15	14 – 18
Media	40 – 29	11 - 15	8 - 10	11 - 13
Baja	< 29	8 - 10	5 - 7	6 -10

Anexo 11 Carta de presentación

Señor(a) (ita):

Presente.-

Asunto: **VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS.**

Nos es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestrías en Gerencia de la Salud de la Universidad del Callao, Promoción 2018, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para permitirnos desarrollar nuestra investigación y con el cual optaremos el grado de Magíster.

El título de nuestro proyecto de investigación es: "Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren –Essalud. Callao 2020". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de especialistas en investigación para poder aplicar el instrumento en mención, hemos considerado convenientemente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la materia. El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de consistencia
- Hipótesis y objetivos de investigación

Expresándole nuestra consideración y estima personal nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención a la presente.

Atentamente.

Firma
DNI: