



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

Tesis

CALIDAD DE SERVICIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO APENDICECTOMIZADO EN UNA
CLÍNICA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2021

Para optar el grado académico de:

MAESTRO EN GESTIÓN EN SALUD

Autor: ARACELI SANTOS REYES

Código ORCID: 0000-0002-5825-2919

Asesor: Dr. Felix Alberto Caycho Valencia

Código Orcid: 0000-0001-8241-5506

Lima – Perú

2022

Título

**CALIDAD DE SERVICIO DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
APENDICECTOMIZADO EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE
LIMA METROPOLITANA, 2021**

Dedicatoria

Dedico este trabajo de manera especial a la luz de mis ojos y por ser mi principal motivación...Mia

Agradecimiento

Agradezco mucho por la ayuda a mis padres, familia, amigos y todos los que me ayudaron a culminar esta etapa, quienes estuvieron presentes brindándome aportes y buenas vibras.

Índice

Portada	i
Título	ii
Dedicatoria (opcional)	iii
Agradecimiento (opcional)	iv
Índice (general, de tablas y gráficos)	v
Resumen (español)	viii
Abstract (inglés)	ix
CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	5
1.4.3 Práctica	5
1.5 Limitaciones de la investigación	6
1.5.1 Temporal	¡Error! Marcador no definido.
1.5.2 Espacial	¡Error! Marcador no definido.
1.5.3 Recursos	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Antecedentes Nacionales	7
2.1.2 Antecedentes internacionales	11
2.2 Bases teóricas	14
2.3 Formulación de hipótesis	22
2.3.1 Hipótesis general	22

2.3.2	Hipótesis específicas	23
	CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	24
3.1	Método de investigación	24
3.2	Enfoque investigativo	24
3.3	Tipo de investigación	24
3.4	Diseño de la investigación	24
3.5	Población, muestra y muestreo	24
3.6	Variables y operacionalización	26
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1	Técnica	28
3.7.2	Descripción	28
3.7.3	Validación	30
3.7.4	Confiabilidad	30
3.8	Procesamiento y análisis de datos	31
3.9	Aspectos éticos	31
	CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	33
4.1	Resultados	33
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados	33
4.1.2	Prueba de hipótesis	35
4.1.3	Discusión de resultados	42
	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
5.1	Conclusiones	47
5.2	Recomendaciones	48
	REFERENCIAS	48
	ANEXOS	57
	Anexo 1: Matriz de consistencia	57
	Anexo 2: Instrumentos	57
	Anexo 3: Validez del instrumento	60
	Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	65
	Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	69
	Anexo 6: Formato de consentimiento informado	72

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los dato	73
Anexo 8: Informe del asesor de turnitin	76

Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la calidad de servicio del profesional de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario apendicectomizado. El método del estudio fue deductivo con enfoque cuantitativo, de tipo analítico correlacional y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 101 pacientes apendicectomizados en su etapa del post operatorio mediato en la Clínica Internacional Sede San Borja ubicado en la provincia Lima. Los resultados fueron: de los 101 usuarios, el 51.5% de los usuarios tuvieron entre 20 a 35 años, el 38.6% de los usuarios apendicectomizados fueron de situación sentimental casada y el 60.4% de los usuarios apendicectomizados tuvieron estudios de nivel superior. Asimismo, el 98.8% de los usuarios apendicectomizados estuvieron satisfechos con la calidad de servicio del profesional de enfermería y fue considerado como adecuado. El análisis de correlación para cada dimensión fue: Accesibilidad (0.638 $p=0.002$) Explica y facilita (0.689 $p=0.001$) Conforta (0.540 $p=0.000$) Anticipa (0.396 $p=0.010$) Mantiene la confianza (0.871 $p=0.000$) y Monitorea (0.686 $p=0.001$). Se concluye que existe correlación directa (0.790) y significativa ($p=0.001$) entre la calidad de servicio del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana.

Palabras Clave: Calidad de Servicio, Enfermería, Satisfacción del Usuario

Abstract

The objective of this study was to determine the quality of nursing professional service and its relationship with the satisfaction of the appendectomized user. The study method was deductive with a quantitative approach, correlational analytical type and non-experimental design. The population consisted of 101 appendectomized patients in their immediate postoperative stage at the San Borja Headquarters International Clinic located in Lima province. The results were: of the 101 users, 51.5% of the users were between 20 and 35 years old, 38.6% of the appendectomized users were married and 60.4% of the appendectomized users had higher education. Likewise, 98.8% of the appendectomized users were satisfied with the quality of the nursing professional's service and it was considered adequate. The correlation analysis for each dimension was: Accessibility (0.638 $p=0.002$) Explains and facilitates (0.689 $p=0.001$) Comforts (0.540 $p=0.000$) Anticipates (0.396 $p=0.010$) Maintains trust (0.871 $p=0.000$) and Monitors (0.686 $p=0.001$). It is concluded that there is a direct (0.790) and significant ($p=0.001$) correlation between the quality of service of the nursing professional and the satisfaction of the appendectomized user in a Private Clinic in Metropolitan Lima.

Keyword: Service Quality, Nursing, User Satisfaction

Introducción

La calidad servicio de salud para los usuarios aumentan la probabilidad de obtener resultados de salud deseados y consistentes. Además, la calidad de servicio abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en la evidencia que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los pacientes, familias y comunidades.

En las últimas décadas se han descrito múltiples elementos de calidad de servicio. Ahora existe un claro consenso de que los servicios de salud de calidad deben ser: Eficaz al proporcionar servicios de atención de la salud basados en la evidencia a quienes los necesitan. Seguro evitando daños a las personas que está destinado el cuidado. Centrado brindando atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales, dentro de los servicios de salud que se organizan en torno a las necesidades de las personas. Oportuno reduciendo los tiempos de espera y, a veces, las demoras perjudiciales tanto para quienes reciben como para quienes brindan atención. Equitativo brindar la misma calidad de atención independientemente de la edad, el sexo, el género, la raza, el origen étnico, la ubicación geográfica, la religión, el nivel socioeconómico, la afiliación lingüística o política. Integrado brindando atención coordinada entre niveles y proveedores y que pone a disposición la gama completa de servicios de salud a lo largo del curso de la vida y eficiente maximizando el beneficio de los recursos disponibles para la satisfacción de los usuarios.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que las autoridades responsables de la atención en salud tienen la función de orientar de forma clara las políticas nacionales hacia la mejora de la calidad de los servicios de salud y formular mecanismos para medir los progresos logrados. Es importante combinar el esfuerzo coordinado y sistemático para mejorar la atención en todo el sistema de salud de un 70% a 80%. La mayoría de los gobiernos nacionales deben adoptar medidas que permitan evaluar las estructuras de gobernanza, rendición de cuentas y seguimiento en relación con los esfuerzos de mejora de la calidad; a garantizar el compromiso con la calidad mediante la creación de consensos; y a propiciar un cambio en la cultura de sus sistemas de salud que fomente la preocupación por la calidad de los servicios tanto entre los proveedores como entre los usuarios.¹

La OMS hace hincapié en la necesidad de prestar atención a la calidad de la atención en salud y de mejorarla para lograr una cobertura sanitaria universal eficaz y eficiente puesto que en la actualidad solo se tiene una cobertura del 80% al 90%. Un aspecto fundamental de la atención sanitaria y los sistemas de salud de alta calidad es que están centrados en la satisfacción de las personas que es una característica intrínsecamente importante para el proceso de mejora continua ya que las personas gastan al menos un 10% de su presupuesto familiar para pagar los servicios de salud.²

A nivel de Latinoamérica la Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que los problemas de calidad en los servicios de salud son la causa de miles de muertes y lesiones permanentes en la población, cirugías injustificadas, mortalidad quirúrgica y anestésica, infecciones intrahospitalarias y riesgos de salud por errores de medicación aún son muy comunes en los

sistemas de salud. Se calcula que el costo mundial asociado a los errores de medicación es de \$42.000 millones al año, es decir, casi un 1% del gasto sanitario mundial.³

En el Perú en un estudio realizado en el Hospital Santa Rosa se encontró que las causas más frecuentemente asociadas con la insatisfacción del paciente fueron: el 65% de los pacientes mencionó que el consultorio y la sala de espera no se encontraron limpios, el 85% de los pacientes reportó que el personal de informes no lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención, el 75% de los pacientes mencionó de que la atención en farmacia no fue rápida; lo que habría generado un 75% de insatisfacción con respecto a la calidad de atención en los pacientes.⁴

Las autoridades del Hospital Hermilio Valdizan diseñan sus actividades con un enfoque de calidad, esto es centrado en la satisfacción del usuario y en la mejora continua. A partir de ello, es posible obtener de los entrevistados un conjunto de ideas y actitudes con relación a la atención recibida, esta información adquirida beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención. En la institución se realizó una medición sistemática de la satisfacción del usuario donde se encontró un 85% de satisfacción el cual permitió seguir mejorando progresivamente gestión de la calidad.⁵

El presente estudio se realizará en la Clínica Internacional porque es necesario conocer la calidad de servicio que brinda el profesional de enfermería y ver como esto se ve reflejado en la satisfacción del usuario apendicectomizado puesto que en la actualidad no existe ningún estudio al respecto.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cómo la dimensión accesibilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021?
2. ¿Cómo la dimensión explica y facilita de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021?
3. ¿Cómo la dimensión conforta de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021?
4. ¿Cómo la dimensión se anticipa de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021?
5. ¿Cómo la dimensión mantiene la confianza de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021?

6. ¿Cómo la dimensión monitorea de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la calidad de servicio del profesional de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario apendicectomizado.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar si la dimensión accesibilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado.
2. Identificar si la dimensión explica y facilita de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado.
3. Identificar si la dimensión conforta de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado.
4. Identificar si la dimensión se anticipa de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado.
5. Identificar si la dimensión mantiene la confianza de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado.
6. Identificar si la dimensión monitorea de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El presente estudio surge a raíz de la necesidad de saber cuál es la calidad de servicio que brinda el personal de enfermería de sala de operaciones a los pacientes usuarios de servicio, los mismos que tienen una estadía corta y del que pocas veces se sabe su grado de satisfacción, en tal sentido, el presente estudio es importante porque se generará conocimiento sobre la calidad de servicio y sus dimensiones relacionados con la satisfacción del usuario quirúrgico. Por otro lado, se podrá identificar las dimensiones de la calidad que requieran su atención para mejorar la satisfacción del usuario.

1.4.2 Metodológica

El estudio es importante porque aporta información que permitirá mejorar la calidad de servicio del profesional de enfermería del centro quirúrgico. Además, el presente estudio tiene como finalidad contribuir a la sociedad científica con diversas exploraciones actualizadas acerca de la calidad de servicio del profesional de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario apendicectomizado, de tal manera que pueda ser útil para otras investigaciones a lo largo del tiempo.

1.4.3 Práctica

El presente estudio es importante, por el impacto que representa la calidad de los servicios en el usuario quirúrgico, puesto que con los resultados que se obtendrán se podrá generar estrategias y herramientas que mejore las dimensiones de la calidad de servicio el cual estará reflejado en la satisfacción del personal. De esta manera se logrará que dicha institución represente competitividad en comparación con otras instituciones de salud privada y estatal. Asimismo, los

resultados obtenidos podrán dar luces para fortalecer las debilidades que se puedan hallar, corregir los desvíos, y mejorar o potenciar los rasgos positivos, toda la información ayudará a la parte asistencial en vista que sala de operaciones tiene 3 espacios importantes en las cuales se brinda atención, también será un aporte para la parte administrativa quienes si bien no interactúan directamente con el paciente quirúrgico, son los que tienen que ver con la logística, programación y el cumplimiento de procesos propios de la institución.

En lo social el presente estudio es importante porque la calidad de atención en el sistema de salud implica la satisfacción de todas las personas y comunidades en relación a los servicios de salud recibidos. Puesto que la prestación de esos servicios requiere un personal de salud adecuado y competente, que esté dotado de una combinación óptima de habilidades y conocimientos en los establecimientos de salud, reciba un apoyo adecuado y disfrute de un trabajo digno. En tal sentido, la calidad de servicio debe garantizar que todas las personas tengan acceso a los servicios de salud y que la calidad de esos servicios sea suficiente para mejorar la satisfacción del usuario.

1.5 Limitaciones de la investigación

En el estudio se presentaron algunas limitaciones relacionadas con las medidas de seguridad sanitaria implementadas en la Clínica Internacional Sede San Borja con la finalidad de prevenir el contagio del Covid19, lo que dificultó la recolección de los datos y el desarrollo de la investigación, pero se tomaron todas las medidas de bioseguridad en su desarrollo. Por otro lado, otra de las limitaciones será el tiempo de recolección de datos puesto que el investigador tiene múltiples actividades laborales. Asimismo, otra limitación fue: pocos estudios en el ámbito nacional como internacional relacionado a la variable de interés.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Tello (2021) su investigación tuvo como objetivo *“Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros en un centro de salud”*. Realizaron la Investigación de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, basados en el método descriptivo y de corte transversal. Los resultados mostraron que del 100% de pacientes quienes fueron atendidos por enfermeros, por lo menos el 46.1% indicaron que la atención brindada por los enfermeros es regular, el 30.8% indicaron que su atención era excelente y solo el 23.1% indicaron que la atención es pésima. La investigación concluyo que la mayor parte de los usuarios considera que la atención brindada por los enfermeros es regular⁶.

Becerra; Melgarejo (2021) en su investigación tuvieron como objetivo *“Determinar la calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina”*. Realizaron el estudio a nivel cuantitativo, con diseño descriptivo-transversal. La técnica de recolección de datos fue a través de encuesta. Los resultados muestran que la calidad el nivel de calidad fue media en un 35%, en la dimensión cuidados la calidad fue de nivel intermedio, en la dimensión seguridad el 32% de los usuarios percibió una calidad de nivel bajo y con relación a la satisfacción del usuario el 39% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención recibida por el personal de enfermería. El 60% de los usuarios era de sexo femenino, el 39% tuvieron estudios superiores y el 51% tuvieron la edad entre 25 a 30 años. Los autores concluyeron que la calidad de atención que brindaron las enfermeras fue de nivel intermedio lo que demuestra que se debe mejorar la atención en dicho establecimiento⁷.

Riva (2020) en su investigación tuvo como objetivo *“Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina, atendidos por los profesionales de Enfermería”*. Realizo el estudio a nivel cuantitativo de tipo cohorte transversal. Los resultados: el 55% de los usuarios fueron mujeres, el 28% de los usuarios estuvieron entre las edades de 51 a 60 años, el 35% de los usuarios fueron dependientes y el 52% fueron convivientes. En cuanto a la accesibilidad el 62% estuvieron satisfechos y fue estadísticamente significativo ($p=0.004$). En la dimensión explica el 75% tuvieron una satisfacción de nivel medio, en su dimensión se anticipa el 54% estuvieron satisfechos y fue estadísticamente significativo ($p=0.011$). En la dimensión confort el 65% de los usuarios estuvieron insatisfechos y los resultados globales demostraron que el 48% de los usuarios tuvieron una satisfacción de nivel medio. En base a los resultados de concluye que el 59,8% (69) de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina muestran un nivel de satisfacción medio, 33,8% (49) un nivel de satisfacción bajo y solo el 18,6% (27) muestran un nivel de satisfacción alto⁸.

Montalvo, et al., (2020) en su investigación tuvieron como objetivo *“Identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario”*. Realizaron un estudio de nivel correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, la técnica utilizada fue la encuesta y la muestra fue probabilística. Los resultados fueron las características demográficas de los participantes son edad promedio de 32 años, de situación sentimental soltera 65%, procedentes de la zona urbana 62%. Con respecto a la calidad de servicio, el 65% percibió la calidad de servicio como regular, el 45% estuvieron parcialmente satisfecho, se encontró asociación significativa moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en sus tres dimensiones conforta, se anticipa y monitorea ($p<0.05$). El estudio concluye que cuando hay una buena calidad de servicio los usuarios estarán satisfechas⁹.

Canzio, (2019) en su investigación tuvieron como objetivo *“identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario”*. Realizó un estudio de

tipo descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, utilizó como técnica la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Los resultados del estudio reportan que el 48% estuvieron insatisfecho con la atención prestada, el 29% estuvieron insatisfecho con los trámites documentarios, el 38% de los usuarios estuvieron satisfecho con la información recibida, el 26% estuvo satisfecho con el trato que brinda el personal, el 51% de los usuarios estuvo satisfecho con la ayuda del personal, con respecto a los datos generales el 43% de los participantes tuvieron entre 36 a 45 años, el 44% tuvieron estudios de nivel secundaria y el 58% de los participantes tienen seguro SIS. Existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario ($p=0.001$). El estudio concluye que la satisfacción de los usuarios tiene relación estadística con la calidad de atención.¹⁰

Arias, (2019) en su investigación tuvieron como objetivo *“Determinar la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario”*. Realizó un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 140 usuarios. Los resultados mencionan que el 46% de los usuarios considera que la calidad de servicio fue satisfactoria, el 38% de los usuarios estuvieron satisfechos con el tiempo de atención, el 39% estuvo satisfecho con la información recibida, el 39% de los usuarios estuvo satisfecho con la cordialidad del personal. Las características sociales fueron la edad estuvo comprendido entre 28 a 37 años (37%), el nivel de estudios alcanzado por los participantes fue superior (48%). El análisis inferencial demuestra correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes ($p=0.001$), en su dimensión accesibilidad fue no significativo ($p=0.542$). El estudio concluye que existe relación estadística entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.¹¹

Campos, (2019) en su investigación tuvieron como objetivo *“Identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario”*. Realizó un estudio de tipo analítico prospectivo de corte transversal, la técnica utilizada fue la encuesta

y la muestra fue probabilística de 189 usuarios. Los resultados fueron que existe correlación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicios ($p=0.002$), el 54% de los participantes estuvo insatisfecho con la atención recibida. Con respecto a la calidad de servicio el 61% de los participantes calificó como desfavorable. Las características demográficas fueron la edad promedio de 26 años, el 48% fueron de situación sentimental soltera, el 54% tuvieron estudios de nivel secundario. El estudio concluye que la atención en el Hospital fue desfavorable¹².

Hinostroza (2018) su investigación tuvo como objetivo “*determinar la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería*”. Realizaron el estudio basado en la investigación tipo no experimental y con diseño de tipo descriptivo. La técnica usada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron que el 55.7% de los usuarios dicen que la atención es regular con relación a la atención de enfermería, el 38.6 % se muestran conformes con respecto a la dimensión humana con el cuidado de enfermería y el 60.0% muestra que la dimensión humana es regular. En cuanto al tiempo de espera el 40.0% tuvieron menos de 10 minutos y mostraron regular satisfacción relacionada al cuidado de enfermería. Se llegó a la conclusión que la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería fue regular¹³.

Huamán, (2017) en su investigación tuvieron como objetivo “*Identificar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario*”. Realizó un estudio de tipo analítico correlacional de tipo prospectivo transversal, la técnica utilizada fue la encuesta, la muestra se obtuvo mediante una fórmula para poblaciones conocidas y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados encontrados fueron el 78% de los usuarios estuvo satisfecho con la calidad del servicio, el 44% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio fue alta. Según las dimensiones de la satisfacción se encontró que para la dimensión expectativa el 82% de los participantes se encontró satisfecho, dimensión percepción el 90% estuvo satisfecho, atención de quejas el 85.3% estuvo satisfecho, conformidad el 81%

estuvo satisfecho, información el 89% estuvo satisfecho. Se encontró asociación significativa ($p=0.002$) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El estudio concluye que existe asociación entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio¹⁴.

2.1.2 Antecedentes internacionales

González, (2020) en su investigación tuvieron como objetivo *“Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios”*. Realizó un estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, prospectivo de corte transversal, la muestra estuvo conformado por 130 usuarios, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron la edad de los participantes se encontró entre 18 a 60 años a más, la satisfacción de los usuarios se encontró en los usuarios mayores de 60 años, los usuarios con estudios de secundaria completa estuvieron satisfechos con la atención (16%), el 31% de los usuarios estuvieron satisfechos con respecto a la atención. La satisfacción de los usuarios se ve influenciado por la poca información que brinda el médico (15%), disponibilidad de atención (10%) y el tiempo de espera (9%). El estudio concluye que la satisfacción de los usuarios se encontró en los adultos mayores y que el factor relacionado a la satisfacción fue la poca información brindada por el médico ¹⁵.

Farias, et al, (2019) en su investigación tuvieron como objetivo *“Conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de atención”*. Realizó un estudio fue de tipo descriptivo, correlacional, prospectivo de corte transversal, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, la muestra estuvo conformado por 98 usuarios. Los resultados fueron el 39% de los participantes tuvieron edad entre 18 a 29 años, el 24% de los usuarios tienen 2 hijos, el 45% de los usuarios son de situación sentimental soltero, los usuarios se mostraron satisfechos (72%) con la atención recibida, se halló relación entre la satisfacción y la calidad de atención en el sector público y

privado. El estudio concluye que la satisfacción del usuario es un indicador para la mejora de la calidad ¹⁶.

Vera, (2019) en su investigación tuvieron como objetivo *“Identificar si la calidad de la atención está relacionada con la satisfacción del usuario”*. Realizó un estudio de tipo descriptivo prospectivo de corte transversal, la muestra estuvo conformado por 254 usuarios, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron que el 87% de los usuarios estuvieron satisfechos con respecto a la calidad de atención, el 53% de los usuarios mencionó haber recibido un trato amable. Las características de los usuarios fueron de edad promedio 24 años, estado civil conviviente 56%, con estudios de nivel técnico 46%. Se encontró asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de usuario ($p=0.014$) en su dimensión confort el 60% de los usuarios estuvo satisfecho y se encontró asociación significativa ($p=0.012$) y en su dimensión monitorea el 45% estuvieron satisfechos pero no se encontró asociación significativa ($p>0.05$). El estudio concluye que la satisfacción del usuario va a depender del tipo de atención recibida en dicha institución¹⁷.

López, (2018) en su investigación tuvieron como objetivo *“Buscar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario”*. Realizó un estudio de tipo cuantitativo, analítico, correlacional, utilizaron la estadística inferencial Chi cuadrado, la muestra estuvo conformado por 69 usuarios. Los resultados del estudio fueron el 58% de los usuarios estuvieron insatisfecho con la calidad de servicio prestado, el 42% de los usuarios indicó que el tiempo que tardo en la atención no fue el adecuado, el 53% estuvo satisfecho con el trato del personal. Luego del análisis inferencial se encontró correlación significativa ($p=0.01$) entre la calidad y la satisfacción del usuario, la dimensión explica y facilita tuvo relación significativa ($p=0.002$), en la dimensión confort no se encontró asociación significativa ($p=0.781$), en su dimensión mantiene la confianza se encontró asociación significativa ($p=0.001$) y en la dimensión conforta se encontró asociación significativa ($p=0.007$), las características de los usuarios fueron la

edad promedio fue de 32 años, el 62% fueron solteros, el 52% tuvieron estudios de nivel secundaria y el 52% fueron de sexo masculino. El estudio concluye que existe asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario¹⁸.

González y Ruiz, (2018) en su investigación tuvieron como objetivo *“Determinar la satisfacción del usuario y su relación con la calidad de atención”*. Realizó un estudio de tipo analítico, prospectivo de corte transversal, utilizaron la técnica la encuesta, la muestra fue de tipo probabilístico conformado por 189 usuarios. Los resultados fueron que el 78% de los usuarios reflejan un buen nivel de satisfacción. Con respecto a la calidad de atención los usuarios calificaron como adecuado 65%. Se realizó el análisis inferencial en donde se encontró que la satisfacción del usuario tiene asociación significativa con la calidad de atención ($p < 0.05$). Las características de los usuarios fue que el 47% tuvieron edades entre 20 a 25 años, el 39% fueron solteros. El estudio concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios fue de nivel bueno y la calidad de atención fue adecuada¹⁹.

Hernández, (2018) en su investigación tuvieron como objetivo *“Determinar la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios”*. Realizó un estudio de tipo descriptiva correlacional, cuantitativa de corte transversal, la población estuvo conformado por 350 usuarios la muestra fue 167 usuarios se obtuvo a través de una fórmula para poblaciones conocidas y la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados fueron que el 87% estuvieron satisfechos, en cuanto a sus dimensiones confiabilidad se encontró que el 68% estuvieron satisfechos, empatía 85% estuvieron satisfecho, elementos tangibles 56%, explica y facilita el 59% estuvieron satisfechos y empatía 52%, en el estudio se encontró correlación directa ($p = 0.001$) entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio. Con relación a las características sociodemográficas de los usuarios se encontró que la edad estuvo comprendida entre 25 a 35 años 45%, la mayoría fueron del sexo masculino 71% y con estudio de nivel superior 45%.

El estudio concluye que existe relación entre la satisfacción y la calidad de servicio y que los usuarios estuvieron satisfechos con la calidad de atención ²⁰.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad De Los Servicios De Salud

Etimológicamente la palabra calidad proviene del latín *qualitas* –*qualitatis* y significa propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie²¹.

Con esta definición además de brindar un significado común, se marca la pauta para calificar la propiedad de cualquier producto o servicio en niveles o grados, con relación a un referente determinado, por ejemplo mejor, igual, peor, mejor que, etc. Llegando hasta una aseguración absoluta de ausencia o existencia de calidad²¹.

Para definir lo que es Calidad la atención en salud, podemos mencionar la enunciada por Donabedian quien dice: “La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios”²².

El mismo autor numera dos dimensiones de la calidad: ambas enlazadas íntimamente, estas dimensiones son: Dimensión técnica y Dimensión interpersonal; la primera considera la aplicación de conocimientos y técnicas para la atención a la salud; la segunda la relación que existe entre los proveedores de servicios y los usuarios de los mismos, en ambas dimensiones se considera el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio²².

La calidad de la atención médica en la actualidad constituye aun las bases del control de calidad en la asistencia sanitaria. Este control se ejerce con tres pilares básicos que son²³: Análisis de la estructura, análisis del proceso y el análisis de los resultados

La Calidad Del Servicio En El Sector De La Salud

Para poder medir la calidad del servicio en el sector salud se conocen distintos estudios que dieron paso a instrumentos los cuales incluyen dimensiones, se tiene por ejemplo²³:

La calidad de la atención debe basar su medición en tres componentes: la atención técnica, el manejo de la relación interpersonal y el ambiente en el que se lleva a cabo el proceso de atención²³.

La escala Servqual es un instrumento específico para medir la calidad del servicio en dos contextos de atención médica: la asistencia médica y el cuidado médico. Este instrumento consideró seis dimensiones en la medición de la calidad del servicio (información, fiabilidad, capacidad de respuesta, accesibilidad, empatía y cuidados)²⁴.

Se identificaron 11 dimensiones que definen la calidad del cuidado del paciente y su satisfacción, tanto desde la perspectiva médica como desde el punto de vista de la administración (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, cortesía, información, accesibilidad, cuidados, resultados, empatía y continuidad)²⁴.

A partir de la escala Servqual, sirve para medir la calidad del servicio de un centro médico-quirúrgico perteneciente a un hospital. Este instrumento, incluyó las dimensiones, accesibilidad al servicio, confort, personalización, garantía y fidelidad²⁴.

La calidad de la asistencia hospitalaria percibida por el paciente mide las dimensiones amabilidad, capacidad de respuesta, confianza en los profesionales, trato de enfermería, tiempo de espera, estado de la habitación, informaciones, capacidad de resolver los problemas, puntualidad, rapidez de respuesta, interés, facilidad para acudir al centro, preparación profesional, tecnología biomédica y trato al paciente²⁵.

La satisfacción del paciente en el contexto de la medicina nuclear. Algunas dimensiones de esta escala no fueron confirmadas en este nuevo contexto. De hecho, los pacientes consideraron los bienes materiales y la seguridad como una sola dimensión, y además la dimensión original empatía fue dividida en empatía y conveniencia²⁵.

Por último, en el estudio de Salto E., realizaron un estudio para determinar cómo los encuentros del servicio afectan la satisfacción de los pacientes. Identificaron que los que en mayor medida afectan la satisfacción con los tratamientos médicos, son los encuentros del paciente con: los profesionales médicos, los profesionales encargados del cuidado, con el personal de servicio, y con los espacios e instalaciones²⁶.

Dimensiones de la Calidad

Para poder satisfacer a todas las partes implicadas, la calidad en salud debe alcanzar unos estándares de calidad satisfactorios en las siguientes dimensiones: Accesibilidad, Explica y facilita, Conforta, Se anticipa, Mantiene relación y confianza, Monitorea y hace seguimiento.²⁷

Accesibilidad: Se vincula al comportamiento del cuidado en el personal de enfermería y que este sea de manera conveniente y en funcionalidad de las necesidades del paciente.²⁷

Explica y facilita: Se refieren a los cuidados que hace el personal de enfermería hacer conocer métodos que para el paciente no son conocidos o complicados de entender en relación con su patología, procedimiento o recuperación, facilitándole los datos requeridos en forma rigurosa.²⁷

Conforta: Se vincula al cuidado que ofrece el personal de enfermería con el fin que el paciente hospitalizado se encuentre cómodos, dándole ánimos para continuar con su procedimiento, generando un clima de confort.²⁷

Se anticipa: El profesional de enfermería planifica sus labores y ocupaciones en funcionalidad de la atención de sus pacientes, de esta forma evadir complicaciones.²⁷

Mantiene relación y confianza: Se forma por medio del buen trato hacia el paciente, generando empatía en favor de su recuperación, haciéndole sentir que se preocupan por él como ser humano.²⁷

Monitorea y hace seguimiento: Controla todos los pasos de la estadía del paciente, a partir de que llega área de emergencia, monitoreando el desarrollo de este. Ello muestra el interés de la enfermera y del dominio del desempeño de información en funcionalidad de todos sus pacientes.²⁷

La Calidad en el Servicio de la Salud

La calidad en el servicio de salud puede definirse en base a las siguientes dimensiones²⁸:

Técnico Científica: En esta dimensión se pretende garantizar servicios seguros para el usuario. Se compone de cuatro elementos: Oportunidad, eficacia, integralidad y accesibilidad²⁸.

Entorno Administrativa: Esta dimensión se vincula con el entorno y en la relación organización paciente. Las variables que las componen son las siguientes²⁸:

Seguridad: Esta dimensión se compone de los siguientes elementos ambiente, limpieza, privacidad, experiencia y precios²⁸.

Humana: Esta dimensión vincula la relación de colaboradores internos y los usuarios. Las variables de esta dimensión están compuestas por²⁸:

Respeto y empatía: Esta dimensión se compone de los siguientes elementos trabajo en equipo, confiabilidad, responsabilidad comunicación y puntualidad, cuidado del paciente y capacidad de respuesta.

El modelo Servqual de calidad de Servicio

Ayuda a medir la satisfacción del consumidor, la que puede cuantificarse como la diferencia entre sus expectativas y sus percepciones. El modelo SERVQUAL considera cinco dimensiones que categorizan las expectativas de los consumidores respecto del servicio^{29,30}.

Fiabilidad: Tiene relación con la habilidad de prestar el servicio de forma precisa.

Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación

Capacidad de respuesta: Deseo genuino de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.

Confianza: Se refiere al conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. Esto

resulta vital en muchos servicios como el caso de la salud, por ejemplo, médicos que transmitan confianza a sus pacientes.

Empatía: Atención personalizada y con atención en los detalles.

Satisfacción Del Usuario

La diferencia entre las expectativas y la percepción que tengan los pacientes serán las que determinen la calidad de la atención brindada^{31,32}.

La satisfacción del paciente dependerá en mayor grado de la información o expectativa que este tenga de la prestación de un servicio, recayendo la responsabilidad de los profesionales de la salud el advertir las necesidades y expectativas de los pacientes para conseguir una atención que los satisfaga³³.

La satisfacción es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo³³.

En la actualidad uno de los condicionantes para que los profesionales de la salud puedan brindar calidad asistencial será la satisfacción que puedan tener en sus centros de labor, los mismos que se relacionan con el comportamiento organizacional y la calidad de vida³⁴.

Conocer el grado de satisfacción de los pacientes interesa para poder evaluar y monitorizar la calidad de la atención que se brinda en general, logrando con ello identificar la problemática que se presentan en las distintas áreas para tomar acciones futuras de mejora en cuanto a la efectividad y eficiencia en costos, buscando la aceptación de la población y los usuarios sobre los diferentes procesos de atención, y entendiendo las acciones que toma el personal para mejorar la experiencia en salud y su vida^{35,36}

La Satisfacción del paciente quirúrgico

Para la satisfacción de un paciente quirúrgico va a influir en él distintos factores desde el entorno físico sus condiciones, la comodidad que brinda; la accesibilidad en todos los sentidos, la interrelación médico- paciente, los cuidados que brinda el profesional de enfermería, la capacidad profesional, el trato que se le brinda, los costos, y el resultado alcanzado^{37,38}.

Niveles de Satisfacción

Para medir al grado de satisfacción del paciente se cuenta con 3 niveles; los mismos que reflejan las experiencias de gozo y aceptación del mismo³⁹.

Estos niveles son^{39,40}

Satisfecho: Resulta cuando el paciente señala que se ha excedido las expectativas en cuanto al cuidado que recibe de parte del profesional de enfermería.

Medianamente satisfecho: Se origina cuando el cuidado no supera las expectativas del paciente sino se da tal cual lo espera.

Insatisfacción: en este caso es cuando la atención recibida no cubre las expectativas del paciente.

A) Factores de la satisfacción

Los factores considerados en la satisfacción del usuario son: La accesibilidad de los servicios, la disponibilidad de los recursos, la continuidad de los cuidados, la eficacia de los cuidados, el costo de los servicios, la humanización de los servicios, la información al paciente, el acceso a la

información, la competencia profesional del trabajador de la salud el entorno terapéutico ⁴⁰.

B) Dimensiones de la satisfacción del paciente

Se consideran tres dimensiones en la satisfacción del paciente⁴⁰

Cognitiva: Dada por la información que brinda el médico y la enfermera en cantidad y calidad.

Afectiva interés y comprensión que demuestran los trabajadores de la salud.
Competencia profesional: está dada a razón de las Habilidades y competencias de los profesionales de la salud.

Finalmente, estos autores concluyen en que de todas las dimensiones las más importantes a considerar son:

Comunicación: Explicaciones claras, intimidad en la conversación, interés por los problemas de salud de los pacientes.

Actitudes Profesionales: Los profesionales de la salud deben adoptar conductas amables de apertura y comprensión de los problemas de salud de los pacientes.

Competencia Técnica: Habilidades y conocimientos propios de su profesión.

Clima De Confianza: Ambiente propicio para que el paciente sea capaz de discutir con la enfermera y el médico sus sentimientos, preocupaciones y temores.

Percepción del paciente de su individualidad: Respeto mutuo cimentado en una relación empática.

Por otra parte, se considera seis dimensiones de la satisfacción que a continuación se describe: ⁴¹

Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería: En el cual se valora el trabajo llevado a cabo por las enfermeras y de la reacción en todas ellas al instante de atender al paciente.⁴¹

Evaluación de las condiciones ambientales: Se valora los ambientes donde el paciente fue atendido, referente con los espacios, ventilación, iluminación, grupos, instrumental, etcétera.⁴¹

Evaluación de la mejoría física percibida: Se valora el desarrollo de la salud del paciente, vinculado a la atención y trato recibido de la enfermera.⁴¹

Información de enfermería proporcionada: e valora la información recibida por el paciente, respecto al aumento de su salud, así como de los múltiples métodos que se le da, en todas las funcionalidades del personal de enfermería.⁴¹

Valoración del rendimiento del servicio: Se valora el tipo de servicio recibido, el cumplimiento de las labores del personal de enfermería, el desarrollo de los métodos ofrecidos, como es la situación de la entrega de medicamentos en las horas requeridas por el paciente.⁴¹

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H1: La calidad del servicio del profesional de enfermería tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021.

H0: La calidad del servicio del profesional de enfermería no tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021.

2.3.2 Hipótesis específicas

1. La dimensión accesibilidad de la calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado.
2. La dimensión explica y facilita de la calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado.
3. La dimensión conforta de la calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado.
4. La dimensión se anticipa de la calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado.
5. La dimensión mantiene la confianza de la calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado.
6. La dimensión monitorea y hace seguimiento de la calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El método en el estudio fue deductivo ya que parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular⁴².

3.2 Enfoque investigativo

El enfoque a utilizar en el presente estudio fue de tipo cuantitativo el cual se define como aquel estudio que se basa en los números para investigar, analizar y comprobar información y datos; además de especificar y delimitar la asociación o correlación entre dos o más variables⁴².

El estudio es de nivel descriptivo porque estima parámetros a partir de una muestra, considerando que el objeto de estudio siempre es la población. Requiere de análisis estadístico para completar los objetivos del estudio⁴³.

3.3 Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo analítico correlacional y se define como una medida no paramétrica que busca la correlación entre dos variables, de corte transversal porque la medición de la variable se realizó en un solo momento, prospectivo porque la información se obtiene directamente de la fuente el cual son captados por el investigador, esto hace que los datos sean más confiables⁴⁴.

3.4 Diseño de la investigación

El diseño del presente estudio fue de tipo no experimental ya que no existió manipulación de la variable⁴⁴.

3.5 Población, muestra y muestreo

Población:

La población de estudio estuvo constituida por los usuarios apendicectomizados en su etapa del post operatorio mediato en la Clínica Internacional Sede San Borja ubicado en la provincia Lima. Se consideró a los pacientes mayores de 18 años y que fueron programados para dicho procedimiento. Según reporte mensual de sala operaciones se tiene 101 pacientes.

Muestra:

Según refiere Hernández, Fernández y Baptista, cuando se trabaja con toda la población de estudio el tipo de muestra es denominada censal⁴⁰.

Muestreo

El muestreo fue por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo determinado⁴⁰.

Criterios de inclusión

- Paciente con edad mayor o igual a 18 años.
- Pacientes sometidos a cirugía de apendicectomía.
- Pacientes que acepten ser parte del estudio y rellenen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Pacientes apendicectomizados menores de 18 años.
- Pacientes apendicectomizados que presentaron complicaciones post operatorias.
- Pacientes con enfermedades que afecten su estado de conciencia o lucidez.
- Pacientes que nieguen su participación en el estudio.

3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Valor
Calidad de servicio	Es el nivel en que los procedimientos de enfermería son deseables y permiten lograr la mejora del paciente apendicectomizado y se operativiza mediante la observación a las tareas que desarrolla el profesional de enfermería.	Accesibilidad	Calidad adecuada Calidad inadecuada	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
		Explica y facilita	Calidad adecuada Calidad inadecuada	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
		Conforta	Calidad adecuada Calidad inadecuada	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
		Se anticipa	Calidad adecuada Calidad inadecuada	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
		Mantiene relación de confianza	Calidad adecuada Calidad inadecuada	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
		Monitorea y hace seguimiento	Calidad adecuada Calidad inadecuada	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre

satisfacción del usuario	Es la percepción establecida por el usuario sobre los procedimientos que realiza el profesional de enfermería con respecto a los servicios de calidad y se operativiza aplicando un cuestionario a cada usuario	Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería	Nominal	Número de usuarios satisfechos o insatisfechos	1. Si 2. No
		Evaluación de la labor y actitud del personal médico	Nominal	Número de usuarios satisfechos o insatisfechos	1. Si 2. No
		Evaluación de las Condiciones ambientales y sociales de la hospitalización	Nominal	Número de usuarios satisfechos o insatisfechos	1. Si 2. No
		Evaluación de la Mejoría física Percibida	Nominal	Número de usuarios satisfechos o insatisfechos	1. Si 2. No
		Información de enfermería proporcionada	Nominal	Número de usuarios satisfechos o insatisfechos	1. Si 2. No
		Valoración del Rendimiento del servicio	Nominal	Número de usuarios satisfechos o insatisfechos	1. Si 2. No

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta.

La encuesta porque es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en donde se recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, en este caso mediante un cuestionario podremos conocer la satisfacción de los usuarios apendicectomizado sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información.

3.7.2 Descripción

El instrumento que se utilizó en el presente estudio será el cuestionario de CARE Q, que consta de 26 preguntas que sirve para medir la variable calidad de servicio del profesional de enfermería. Para ello, se ha dividido en seis dimensiones las cuales son accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene la relación de confianza y hace seguimiento, para la medición de las variables se utilizará la escala de Likert: Excelente, Buenos, Regular y Malo. Para finalizar la calidad fue medido en adecuada (52 a 104 puntos) e inadecuada (0 a 51 puntos) de acuerdo a la puntuación obtenida.

Luego para medir la variable satisfacción del usuario apendicectomizado se utilizó un cuestionario que consta de 26 preguntas que sirve para medir el nivel de satisfacción de los usuarios. Para ellos, se ha dividido en 5 dimensiones y ellos son: Evaluación del trabajo y actitud, Evaluación de la práctica, Evaluación de las condiciones ambientales, Evaluación de la mejoría física del paciente, Información del profesional de enfermería y Valoración del servicio. Para finalizar las preguntas fueron de tipo dicotómicas y la medición fue de satisfecha e insatisfecha.

Ficha Técnica 1

Nombre:	Cuestionario De Calidad.
Autor:	Palomino A, Rivera E, Tocto P (2018)
Aplicación:	Individual
Tiempo de duración:	Aproximadamente 10 minutos
Dirigido:	Usuario apendicectomizado
Valor:	Preguntas de opción múltiple.
Descripción:	El cuestionario consta de 26 preguntas que sirve para medir la variable calidad de servicio del profesional de enfermería. Consta de seis dimensiones las cuales son accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene la relación de confianza y hace seguimiento, para la medición de las variables se utilizará la escala de Likert.
Resultados:	Los resultados obtenidos demostraron una validación perfecta. Además, realizaron una prueba de confiabilidad obteniendo como resultado una excelente confiabilidad (0.81).

Ficha Técnica 2

Nombre:	Cuestionario de Satisfacción del Usuario
Autor:	Palomino A, Rivera E, Tocto P (2018)
Aplicación:	Individual
Tiempo de duración:	Aproximadamente 10 minutos
Dirigido:	Usuario apendicectomizado
Valor:	Preguntas de con respuestas cerradas.
Descripción:	El cuestionario consta de 26 preguntas que sirve para medir el nivel de satisfacción de los usuarios. Para ellos, se ha dividido en 5 dimensiones y ellos son: Evaluación del trabajo y actitud, Evaluación de la práctica, Evaluación de las condiciones ambientales, Evaluación de la mejoría física

del paciente, Información del profesional de enfermería y Valoración del servicio.

Resultados: Los resultados obtenidos demostraron una validación perfecta. Además realizaron una prueba de confiabilidad obteniendo como resultado una excelente confiabilidad (0.95).

3.7.3 Validación

Los instrumentos que se utilizaron en el presente estudio fueron validados por los autores Palomino A, Rivera E, Tocto P. en el año 2018 en su estudio “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente”

Variables / dimensiones	Validez	N de elementos
Calidad de servicio	Perfecta	26
Satisfacción del usuario		26

3.7.4 Confiabilidad

Variables / dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de servicio	0.954	26
Satisfacción del usuario	0.804	26

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Para la elaboración del presente estudio se utilizó el programa Microsoft Word y para la elaboración de tablas y el análisis inferencial se utilizó el paquete estadístico SPSS en la versión 24, donde se procedió a crear las tablas de frecuencia y gráficos mostrados en los resultados del presente estudio.

En el estudio se realizó la estadística descriptiva en donde las variables cualitativas serán expresadas en frecuencias absolutas y relativas. Para las variables cuantitativas se tomará en cuenta las medidas de tendencia central (moda, mediana, media).

En el estudio se consideró la estadística inferencial el cual nos permitió estimar parámetros poblacionales a partir de la muestra utilizada, así como realizar el contraste de hipótesis. Para ello, utilizamos la prueba no paramétrica del chi cuadrado. Para ello se utilizó un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

3.9 Aspectos éticos

La presente investigación cumple con las normas internacionales y nacionales sobre investigación en humanos (animales o microorganismos) así como las disposiciones vigentes en bioseguridad. Se cumplió con los siguientes principios éticos.

Principio de Autonomía:

Se aplicó el consentimiento informado, donde se brindó información sobre el estudio, donde podrán tomar la decisión de participar del estudio de forma voluntaria, como también teniendo la plena libertad de abandonarlo, cabe mencionar que el estudio solo será con fines de investigación en donde sus datos serán protegidos por el investigador.

Principio de Justicia:

En el estudio todos los usuarios fueron tratados con respeto, adecuada comunicación e igualdad, respetando sus derechos dentro del estudio.

Principio de Beneficencia:

El estudio permitió fomentar la calidad de atención en el sistema de salud el cual implica la satisfacción de todas las personas y comunidades en relación con los servicios de salud recibidos.

Principio de No Maleficencia:

El estudio no ocasionó riesgos ni malestar en los usuarios en el momento de realizar la recolección de la información ya que se contó con el consentimiento informado y la autorización de la Institución.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla N°01 Datos generales del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021

Datos Generales	Usuario apendicectomizado		
	Frecuencia	Porcentaje	
Edad	10 a 19	3	3%
	20 a 35	52	51.5%
	36 a 65	44	43.6%
	> 65	2	2%
Estado civil	Soltera	30	29.7%
	Casada	39	38.6%
	Conviviente	32	31.7%
Grado de instrucción	Primaria	0	0%
	Secundaria	40	39.6%
	Superior	61	60.4%
Total	101	100%	

Fuente: Usuarios Apendicectomizado/CISSB

En la tabla N°01 podemos observar los datos generales de los usuarios apendicectomizados en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, donde el 51.5% de los usuarios tuvieron entre 20 a 35 años fue el intervalo de edad con mayor frecuencia, el 38.6% de los usuarios apendicectomizados fueron de situación sentimental casada y con respecto al grado de instrucción el 60.4% de los usuarios apendicectomizados tuvieron estudios de nivel superior.

Tabla N°02 Relación entre la calidad de servicio del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario apendicectomizado

Calidad de servicio del profesional de enfermería	Satisfacción del usuario apendicectomizado	
	Insatisfecho	Satisfecho
Inadecuado	13 (72.2%)	5 (27.8%)
Adecuado	1 (1.2%)	82 (98.8%)
Total	14 (13.9%)	87 (86.1%)

Fuente: Usuarios Apendicectomizado/CISSB

En la tabla N°02 observamos la relación entre la calidad de servicio del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario apendicectomizado, donde el 98.8% de los usuarios apendicectomizados estuvieron satisfechos con la calidad de servicio del profesional de enfermería y fue considerado como adecuado.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Tabla N°03 Correlación de las variables calidad de servicio y satisfacción de usuario

Rho Spearman		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	1.000	0.790
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)		0.001
	N	101	101
	Coeficiente de correlación	0.790	1.000
Satisfacción usuario	Sig. (bilateral)		0.001
	N	101	101

** La correlación es positiva alta (0.790)

Fuente: Usuarios Apendicectomizado/CISSB

En la tabla N°03 se observa el resultado del Coeficiente de Correlación de Spearman entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Se encontró el valor $p=0.001$; por lo que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis alterna o del investigador (H_1), donde la calidad del servicio del profesional de enfermería tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado; asimismo, el valor del coeficiente es 0.790, esto indica que la relación es positiva alta; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

Tabla N°04 Correlación entre la dimensión accesibilidad de la variable calidad de servicio del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario apendicectomizado

Rho Spearman		Dimensión accesibilidad	Satisfacción del usuario
Dimensión accesibilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.638
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	101	101
Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0.638	1.000
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	101	101

** La correlación es positiva moderada (0.638)

Fuente: Usuarios Apendicectomizado/CISSB

En la tabla N°04 se observa el resultado del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión accesibilidad de la variable calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario apendicectomizado. Se encontró el valor $p=0.002$; por lo que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis alterna o del investigador (H_1), donde la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión accesibilidad tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado; asimismo, el valor del coeficiente es 0.638, esto indica que la relación es positiva moderada; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

Tabla N°05 Correlación entre la dimensión explica y facilita de la variable calidad de servicio del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario apendicectomizado

Rho Spearman		Dimensión explica y facilita	Satisfacción del usuario
Dimensión explica y facilita	Coeficiente de correlación	1.000	0.689
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	101	101
Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0.689	1.000
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	101	101

** La correlación es positiva moderada (0.689)

Fuente: Usuarios Apendicectomizado/CISSB

En la tabla N°05 se observa el resultado del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión explica y facilita de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario apendicectomizado. Se encontró el valor $p=0.001$; por lo que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis alterna o del investigador (H_1), donde la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión explica y facilita tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado; asimismo, el valor del coeficiente es 0.689, esto indica que la relación es positiva modera; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

Tabla N°06 Correlación entre la dimensión confort de la variable calidad de servicio del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario apendicectomizado

Rho Spearman		Dimensión confort	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	1.000	0.540
Dimensión confort	Sig. (bilateral)		0.000
	N	101	101
	Coeficiente de correlación	0.540	1.000
Satisfacción usuario	Sig. (bilateral)		0.000
	N	101	101

** La correlación es positiva moderada (0.540)

Fuente: Usuarios Apendicectomizado/CISSB

En la tabla N°06 se observa el resultado del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión confort de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario apendicectomizado. Se encontró el valor $p=0.000$; por lo que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis alterna o del investigador (H_1), donde la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión confort tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado; asimismo, el valor del coeficiente es 0.540, esto indica que la relación es positiva moderada; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

Tabla N°07 Correlación entre la dimensión se anticipa de la variable calidad de servicio del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario apendicectomizado

Rho Spearman		Dimensión se anticipa	Satisfacción del usuario
	Coefficiente de correlación	1.000	0.396
Dimensión se anticipa	Sig. (bilateral)		0.010
	N	101	101
	Coefficiente de correlación	0.396	1.000
Satisfacción usuario	Sig. (bilateral)		0.010
	N	101	101

** La correlación es positiva baja (0.396)

Fuente: Usuarios Apendicectomizado/CISSB

En la tabla N°07 se observa el resultado del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión se anticipa de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario apendicectomizado. Se encontró el valor $p=0.010$; por lo que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis alterna o del investigador (H_1), donde la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión se anticipa tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado; asimismo, el valor del coeficiente es 0.396, esto indica que la relación es positiva baja; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

Tabla N°08 Correlación entre la dimensión mantiene la confianza de la variable calidad de servicio del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario apendicectomizado

Rho Spearman		Dimensión mantiene la confianza	Satisfacción del usuario
Dimensión mantiene la confianza	Coeficiente de correlación	1.000	0.871
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	101	101
Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0.871	1.000
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	101	101

** La correlación es positiva alta (0.871)

Fuente: Usuarios Apendicectomizado/CISSB

En la tabla N°08 se observa el resultado del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión mantiene la confianza de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario apendicectomizado. Se encontró el valor $p=0.000$; por lo que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis alterna o del investigador (H_1), donde la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión mantiene la confianza tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado; asimismo, el valor del coeficiente es 0.871, esto indica que la relación es positiva alta; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

Tabla N°09 Correlación entre la dimensión monitorea de la variable calidad de servicio del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario apendicectomizado

Rho Spearman		Dimensión monitorea	Satisfacción del usuario
Dimensión monitorea	Coeficiente de correlación	1.000	0.686
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	101	101
Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0.686	1.000
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	101	101

** La correlación es positiva moderada (0.686)

Fuente: Usuarios Apendicectomizado/CISSB

En la tabla N°08 se observa el resultado del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión monitorea de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario apendicectomizado. Se encontró el valor $p=0.001$; por lo que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis alterna o del investigador (H_1), donde la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión monitorea tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado; asimismo, el valor del coeficiente es 0.686, esto indica que la relación es positiva moderada; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

4.1.3 Discusión de resultados

La satisfacción del paciente mide qué tan bien se cumplen las expectativas en el proceso de atención al usuario. La satisfacción del paciente es central por muchas razones, no solo porque se centra en los resultados para el paciente, sino también porque la satisfacción del paciente está vinculada con todo el proceso de la atención. Las enfermeras ocupan un lugar destacado en estas evaluaciones porque interactúan directamente con los pacientes todos los días. En muchos casos, una enfermera es la persona clave en la atención médica puesto que pasa la mayor parte del tiempo con el paciente y genera la satisfacción de manera más directa. Los aspectos que se tienen en cuenta para la satisfacción del usuario están relacionados con la calidad de servicio que brinda el profesional de enfermería. En este sentido, se realizó el estudio con el propósito de identificar la relación entre la calidad de servicio del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario. Asimismo, los resultados encontrados serán comparados con estudios a nivel nacional como internacional.

En el estudio realizado se obtuvo como resultado de acuerdo al objetivo general que la calidad del servicio del profesional de enfermería tiene relación directa (0.790) y significativa ($p=0.001$) con la satisfacción del usuario apendicectomizado, estos resultados obtenidos coinciden con el estudio de Canzio, (2019)¹⁰, quien realizó un estudio de tipo descriptivo correlacional sobre la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, encontrando como resultado que existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario ($p=0.001$). Por otra parte para Arias, (2019)¹¹, en su estudio sobre la correlación entre la calidad

de servicio y la satisfacción del usuario se encontró que existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes ($p=0.001$) de igual manera se encontró en el estudio de Campos, (2019)¹², donde el análisis inferencial demostró que existe correlación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios ($p=0.002$).

En relación al primero objetivo específico se encontró que la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión accesibilidad tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado; asimismo, el valor del coeficiente es 0.638, esto indica que la relación es positiva moderada, estos resultados son semejantes en comparación con el estudio de Riva (2020)⁸, quien realizó una investigación de tipo cohorte sobre la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina, atendidos por los profesionales de Enfermería, sus resultados fueron el 62% de los usuarios estuvieron satisfechos y el análisis inferencial demostró que existe relación estadísticamente significativa ($p=0.004$) entre ambas variables de estudio. Por otra parte diferimos del estudio de Arias, (2019)¹¹, puesto que en sus resultados no se encontró asociación significativa entre la dimensión accesibilidad de la variable calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Con respecto al segundo objetivo específico se encontró que la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión explica y facilita tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado; asimismo, el valor del coeficiente es 0.689, esto indica que la relación es positiva moderada, en comparación con el estudio de Hernández, (2018)²⁰, en sus resultados se encontró que la dimensión explica y facilita el 59% de los usuarios que formaron parte del estudio estuvieron satisfechos. En otro estudio realizado por López, (2018)¹⁸, en sus resultados se encontró que el 58% de los usuarios estuvieron insatisfechos con la calidad de servicio y en la dimensión explica y facilita de la calidad

de servicio se encontró asociación significativa ($p=0.002$), lo que demuestra que es necesario la intervención de estrategias para mejorar la satisfacción del usuario.

En relación al tercer objetivo específico se encontró que la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión confort tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado; asimismo, el valor del coeficiente es 0.540, esto indica que la relación es positiva moderada, en comparación con los resultados del estudio de Vera, (2019)¹⁷, el 87% de los usuarios estuvieron satisfechos con respecto a la calidad de atención y en su dimensión confort de la variable calidad de atención se encontró que el 60% de los usuarios estuvo satisfecho y fue significativo ($p=0.012$). Por otra parte, para López, (2018)¹⁸, en su estudio de tipo analítico correlacional sobre la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se encontró que la dimensión confort de la variable calidad de servicio no tuvo asociación significativa ($p=0.781$) con la satisfacción del usuario.

En relación al cuarto objetivo específico se encontró que la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión se anticipa tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado; asimismo, el valor del coeficiente es 0.396, esto indica que la relación es positiva baja, en comparación con los resultados encontrados en el estudio de Riva (2020)⁸, el 54% de los usuarios estuvieron satisfechos y también se encontró que existe relación estadísticamente significativa ($p=0.011$) entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio recibido por el profesional de enfermería. Para Montalvo, et al., (2020)⁹, en su estudio de tipo correlacional sobre la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, en sus resultados se encontró que existe asociación significativa moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en sus tres dimensiones confort, se anticipa y monitorea ($p<0.05$).

En relación al quinto objetivo específico se encontró que la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión mantiene la confianza tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado; asimismo, el valor del coeficiente es 0.871, esto indica que la relación es positiva alta, en comparación con los resultados encontrados en el estudio de López, (2018)¹⁸, la dimensión mantiene la confianza de la variable calidad de servicio tuvo asociación significativa ($p=0.001$) con la satisfacción del usuario. Para Gonzáles y Ruiz, (2018)¹⁹, en su estudio sobre la satisfacción del usuario y su relación con la calidad de atención se encontró que el 78% de los usuarios reflejan un buen nivel de satisfacción con respecto a la calidad de atención. Las enfermeras influyen en la calidad de la atención de varias formas. Usan habilidades tanto duras como blandas para brindar atención de calidad en entornos como hospitales y entornos de atención comunitaria. Las enfermeras afectan la satisfacción del paciente a lo largo de las operaciones diarias por su interacción directa con los pacientes. Las enfermeras utilizan habilidades interpersonales para garantizar una comunicación fluida y la seguridad del paciente y practican la empatía con el paciente y la atención centrada en la persona para brindar a los pacientes una atención única que satisfaga sus necesidades y expectativas individuales. Estos elementos de la atención de enfermería no solo mejoran la experiencia del paciente, sino que también conducen a mejores resultados de salud.

En relación al sexto objetivo específico se encontró que la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión monitorea tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado; asimismo, el valor del coeficiente es 0.686, esto indica que la relación es positiva moderada, en comparación con el estudio de Vera, (2019)¹⁷, en sus resultados se encontró que la dimensión monitorea de la variable calidad de servicio, el 45% de los usuarios estuvieron

satisfechos pero no se encontró asociación significativa entre ambas variables de estudio. Para López, (2018)¹⁸, en sus resultados se encontró que la dimensión confort tuvo asociación significativa ($p=0.007$) con la satisfacción del usuario. Para finalizar, en el estudio de Montalvo, et al., (2020)⁹, en sus resultados se encontró que existe asociación significativa moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en sus tres dimensiones confort, se anticipa y monitorea ($p<0.05$). La satisfacción del paciente a menudo se puede mejorar asegurándose de que un centro cuente con el personal de enfermería adecuado para comunicarse de manera efectiva con los pacientes. Aumentar la cantidad de tiempo que las enfermeras pueden pasar con cada paciente es otra forma en que los pacientes se sienten bien atendidos. La satisfacción del paciente también se puede mejorar capacitando a las enfermeras en estrategias de comunicación efectivas para que todos los pacientes se vayan con una mejor comprensión de su salud y opciones de tratamiento.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El estudio concluye que existe correlación directa (0.790) y significativa ($p=0.001$) entre la calidad de servicio del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario apendicectomizado.
- Se identificó que la dimensión accesibilidad de la variable calidad de servicio tiene correlación directa (0.638) y significativa ($p=0.002$) con la satisfacción del usuario apendicectomizado.
- En el estudio la dimensión explica y facilita de la variable calidad de servicio tiene correlación directa (0.689) y significativa ($p=0.001$) con la satisfacción del usuario apendicectomizado.
- Se determinó que la dimensión conforta de la variable calidad de servicio tiene correlación directa (0.540) y significativa ($p=0.000$) con la satisfacción del usuario apendicectomizado.
- En el estudio la dimensión se anticipa de la variable calidad de servicio tiene correlación directa (0.396) y significativa ($p=0.010$) con la satisfacción del usuario apendicectomizado.
- Se identificó que la dimensión mantiene la confianza de la variable calidad de servicio tiene correlación directa (0.871) y significativa ($p=0.000$) con la satisfacción del usuario apendicectomizado.
- Se determinó que la dimensión monitorea de la variable calidad de servicio tiene correlación directa (0.686) y significativa ($p=0.001$) con la satisfacción del usuario apendicectomizado.

5.2 Recomendaciones

1. Se recomienda continuar realizando estudios relacionados con la calidad de servicio del profesional de enfermería y a la satisfacción del usuario, puesto que la atención que brinda el profesional de enfermería es un factor decisivo en el bienestar y la recuperación del usuario apendicectomizado.
2. Es recomendable premiar a los profesionales de enfermería que promueven la cordialidad y el buen trato a los usuarios apendicectomizados, esto permitirá brindar un ambiente de confort para el usuario.
3. Se recomienda la capacitación continua del profesional de enfermería en habilidades blandas (buena comunicación, organización, trabajo en equipo, creatividad e innovación y pensamiento crítico) y técnicas que permitan un mejor manejo de los usuarios apendicectomizados.
4. Se recomienda incentivar mediante un reconocimiento al profesional de enfermería que brinda el apoyo físico a los usuarios apendicectomizados y mantenga un ambiente de calidez laboral.
5. Fomentar la elaboración de afiches, trípticos y dípticos que permita a los profesionales de enfermería una comunicación asertiva con los usuarios apendicectomizados y los familiares.
6. Se recomienda a todos los profesionales de enfermería tener siempre su carné de identificación para que los usuarios apendicectomizados puedan dirigirse con confianza y esto permitiría que se mantenga una buena estadía durante su hospitalización.
7. Es recomendable que el profesional de enfermería haga seguimiento constantemente la evolución del usuario apendicectomizado con la finalidad de informar a los familiares de su recuperación.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. [Internet]. Ginebra.2018. [Revisado el 10 de abril del 2021]. Disponible: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
2. Organización Mundial de la Salud. Edición de la experiencia del paciente y su satisfacción con la atención sanitaria. [Internet]. Ginebra.2019. [Revisado el 10 de abril del 2021]. Disponible:<https://www.who.int/bulletin/volumes/97/8/18-225201-ab/es/>
3. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de los Centros de Salud. [Internet]. Panama.2019. [Revisado el 10 de abril del 2021]. Disponible: https://www.paho.org/pan/index.php?option=com_content&view=article&id=1115:como-mejorar-la-calidad-de-los-centros-de-salud&Itemid=442
4. Ministerio de Salud. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios. [Internet]. Perú.2019. [Revisado el 10 de abril del 2021]. [32]. Disponible:http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2019_1.pdf
5. Ministerio de Salud. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios. [Internet]. Perú.2019. [Revisado el 10 de abril del 2021]. [17]. Disponible:http://www.hhv.gob.pe/wp-content/uploads/ogc/2019/DOC_TECNICOS/PLAN_SERVQUAL_DEL_HHV_2019.pdf
6. Tello W. Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros en un centro de salud. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad San Marcos. Perú. 2021.

Disponible:https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y

7. Becerra N; Melgarejo B. Determinar la calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina. [Tesis]. Repositorio de la Universidad de Ciencias y Humanidades. Perú.2021. Disponible: https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/584/Becerra_NM_Melgarejo_BG_tesis_enfermeria_523_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Riva. D. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio Medicina, atendidos por los profesionales de Enfermería. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la universidad San Martin. Perú.2020. Disponible: [http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3779/ENFERMER%
c3%8dA%20-%20D%
c3%a1maris%20Keycosofia%20Riva%20Correa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3779/ENFERMER%c3%8dA%20-%20D%c3%a1maris%20Keycosofia%20Riva%20Correa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Montalvo, S., Estrada, E., Mamani, H. Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital. Rev. Ciencia y Desarrollo. Perú. [Internet] 2020; 5(14) pp. 69-71. Disponible: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
10. Canzio, C. Relación la calidad y satisfacción del usuario en emergencias de Hospitales Públicos. [Tesis]. Repositorio de la Universidad de la Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.2019. Disponible: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
11. Arias, L. Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales. [Tesis]. Repositorio de la Universidad de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Perú.2019. Disponible:

http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. Campos, D. Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Hospital. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Peruana Los Andes. Perú.2019. Disponible:<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/913#:~:text=Se%20determin%C3%B3%20que%20existe%20correlaci%C3%B3n,Buena%20y%20el%2028.0%25%20Mala>.
13. Hinostroza D. Determinar la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería. [Tesis] Repositorio de la Universidad Cesar vallejo. Perú.2018. Disponible:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28742/hinostroza_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Huamán, B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú.2017. Disponible:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?sequence=1
15. Gonzáles, C. Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Nacional de Loja. Ecuador.2020. Disponible:https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro_GonzalezSanchez.pdf
16. Farias, P., Tapia, M., Tifner, S. Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. Rev. Electr. Psico. México. [Internet]. 2019; 22(3). Disponible:<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=89676>

17. Vera, V. Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.2019. Disponible: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>
18. López, D. Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.2018
19. Gonzáles, A., Ruiz, C. Nivel de satisfacción usuaria en relación a la atención odontológica prestada por estudiantes de pregrado en campo clínico. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Finis Terrae. Chile.2018 Disponible: <http://repositorio.uft.cl/bitstream/handle/20.500.12254/788/GONZALEZ-RUIZ%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Hernández, R. Incidencia de la Calidad de los Servicios de Salud del Laboratorio Clínico en la Satisfacción de los Usuarios del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital Del Día Sur Valdivia. [Tesis] Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.2018. Disponible: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11091/1/T-UCSG-POS-MGSS-142.pdf>
21. Issuu. Calidad de servicio. [Internet]. España.2020 [Revisado el 9 de abril del 2021]. Disponible:https://issuu.com/librospdfgratis/docs/calidad_y_servicios_-_conceptos_y_herramientas_-_1
22. Minaya, E. Relación Entre Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En Emergencia De Hospitales Públicos De Lima Este. [Tesis]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.2019. Disponible: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf

23. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. [Internet]. Ginebra.20 [Revisado el 04 de abril del 2021]. Disponible: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
24. Ganga F., Alarcón N., Pedraja L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL. Rev. Chil. Ing. Chile. [Internet]. 2019; 27 (4). Disponible: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668
25. Mendoza N., Plasencia M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital. Rev. Acta Med Perú. [Internet]. 2020; 37(1):19-26. Disponible: <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v37n1/1728-5917-amp-37-01-19.pdf>
26. Del Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Central Del Ecuador. 2015. Disponible: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
27. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Rojas E. Estudio piloto de la validación del cuestionario CAREQ en versión al español. Rev. Colomb. Enferm. [Internet]; 2009; 4(4). Disponible: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-616034>
28. Del Carmen J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública. Perú. [Internet]. 2019; 36 (2). Disponible: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200018&script=sci_arttext

29. Ministerio de Salud. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos. [Internet] Perú.2017 [Revisado el 06 de abril 2021] [34]. Disponible: http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2017_1.pdf
30. Hernández A., Rojas C., Prado F. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú. Rev. Per. Med. Sal. Pub. Perú. [Internet]. 2019; 36 (4). Disponible: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4515>
31. Fenco R. Gestión administrativa y satisfacción del usuario de teleconsulta. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú.2021. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53979/Fenco_CRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
32. Vasquez L. Impacto de un servicio de teleconsulta médica. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Politécnica de Madrid. España.2017. Disponible: http://oa.upm.es/48150/1/LEONEL_ADALBERTO_VASQUEZ_CEVALLOS.pdf
33. Cárdenas S. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Mayor de San Marcos. Perú.2019. Disponible: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6578>
34. Chávez K, López A, Sánchez E, Lazcano M. Satisfacción del paciente postquirúrgico. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México. 2018. Disponible: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472>
35. Bermúdez S. Satisfacción del Paciente de Telemedicina durante la Pandemia COVID-19. [Tesis]. Centro de Estudios Superiores. Colombia.2020. Disponible:

https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4093/ADM_1047492126_2020_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y

36. Chávez A, Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Donabedian, en el área de emergencia. [tesis]. Universidad de El Salvador. 2017. Disponible: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/>
37. Ministerio de Salud. Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. [Interne]. Perú. 2019 [Revisado el 15 de julio del 2021]. Guía Disponible: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
38. Ortiz M. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud [tesis]. Universidad Ricardo Palma; Perú. 2016. Disponible: <http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/handle/urp/457>
39. Ramos A. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud [tesis]. Perú: Universidad de San Martín de Porres; Perú. 2015. Disponible: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2116/ramos_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Carregal A, Mayo M, Bustabad B. Telemedicina, una nueva herramienta para la gestión del dolor Rev Soc Esp Dolor. España. [Interne]. 2020; 27(2):97-103. Disponible: <https://scielo.isciii.es/pdf/dolor/v27n2/1134-8046-dolor-27-02-00097.pdf>
41. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia. [Trabajo académico] Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú. 2022. Disponible en:

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

42. Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la investigación. DF, México: Mc Graw Hill. Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2017) Metodología de la investigación. DF, México: Mc Graw Hill.

43. Vásquez W. Metodología de la Investigación. [Internet]. Perú.2020 [Revisado el 01 de setiembre del 2021] [139]. Disponible:<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

44. Gómez G. Metodología de la investigación. [Internet]. Argentina.2018 [Revisado el 1 de setiembre del 2021] Disponible: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Methodologia_para_que.pdf

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variabes	Indicadores	Diseño metodológico
<p>General ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021?</p> <p>Específicos 1. ¿Cómo la dimensión accesibilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021?</p> <p>2. ¿Cómo la dimensión explica y facilita de la calidad de servicio se relaciona con la</p>	<p>General Determinar la calidad de servicio del profesional de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario apendicectomizado.</p> <p>Específicos 1. Identificar si la dimensión accesibilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado. 2. Identificar si la dimensión explica y facilita de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del</p>	<p>General H1: La calidad de servicio del profesional de enfermería tiene estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021.</p> <p>Específica 1. La dimensión accesibilidad de la calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado.</p>	<p>Variable 1 Calidad de Servicio del profesional de enfermería</p> <p>Variable 2 Satisfacción de Usuario apendicectomizado</p>	<p>Calidad Adecuada Calidad Inadecuada</p> <p>Usuario satisfecho Usuario insatisfecho</p>	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo de Investigación Analítico Correlacional</p> <p>Método y diseño de la investigación Deductivo no experimental</p> <p>Población Está constituida por los usuarios apendicectomizados en su etapa del post operatorio mediato en la Clínica Internacional Sede San Borja ubicado en la provincia Lima. Se considerará a los pacientes mayores de 18 años y que fueron programados para dicho procedimiento. Según reporte mensual de sala operaciones se tiene 101 pacientes.</p>

<p>satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021?</p> <p>3. ¿Cómo la dimensión conforta de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021?</p> <p>4. ¿Cómo la dimensión se anticipa de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021?</p> <p>5. ¿Cómo la dimensión mantiene la confianza de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de</p>	<p>usuario apendicectomizado.</p> <p>3. Identificar si la dimensión conforta de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado.</p> <p>4. Identificar si la dimensión se anticipa de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado.</p> <p>5. Identificar si la dimensión mantiene la confianza de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado.</p> <p>6. Identificar si la dimensión monitorea de la calidad de servicio se relaciona con la</p>	<p>2. La dimensión explica y facilita de la calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado.</p> <p>3. La dimensión conforta de la calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado.</p> <p>4. La dimensión se anticipa de la calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado.</p> <p>5. La dimensión mantiene la confianza de la calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado.</p>			<p>Muestra Según refiere Hernández, Fernández y Baptista, cuando se trabaja con toda la población de estudio el tipo de muestra es denominada censal</p> <p>Muestreo El muestreo fue por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio</p> <p>Instrumento Cuestionario de CARE Q, que consta de 26 preguntas que sirve para medir la variable calidad de servicio del profesional de enfermería. Para ello, se ha dividido en seis dimensiones las cuales son accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene la relación de confianza y hace seguimiento, para la medición de las variables se utilizará la escala de Likert: Excelente, Buenos, Regular y Malo. Para finalizar la calidad será medid en adecuada (52 a 104 puntos) e inadecuada (0 a 51 puntos) de acuerdo con la puntuación obtenida.</p>
--	--	---	--	--	---

<p>Lima Metropolitana, 2021?</p> <p>6. ¿Cómo la dimensión monitorea de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario apendicectomizado en una Clínica Privada de Lima Metropolitana, 2021?</p>	<p>satisfacción del usuario apendicectomizado.</p>	<p>6. La dimensión monitorea de la calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario apendicectomizado.</p>			<p>Luego para medir la variable satisfacción del usuario apendicectomizado se utilizará un cuestionario que consta de 26 preguntas que sirve para medir el nivel de satisfacción de los usuarios. Para ellos, se ha dividido en 5 dimensiones y ellos son: Evaluación del trabajo y actitud, Evaluación de la práctica, Evaluación de las condiciones ambientales, Evaluación de la mejoría física del paciente, Información del profesional de enfermería y Valoración de servicio. Para finalizar las preguntas serán de tipo dicotómicas y la medición será satisfecha e insatisfecha.</p>
--	--	--	--	--	---

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario

CUESTIONARIO N° 01 MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Este cuestionario consta de 26 preguntas. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómese el tiempo para contestarlas todas “ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo”. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta. Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario), El tiempo aproximado es de 10 minutos.

Datos generales:

Edad: ____

Estado civil:

1. Soltera(o)
2. Casada (o)
3. Conviviente

Grado de instrucción

1. Sin estudios
2. Primaria
3. Secundaria
4. Superior

Nº	ITEMS	1.Nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4.Siempre
Dimensión Accesibilidad					
1	El trato por parte del personal de enfermería es cordial y se acercan para ofrecerle su ayuda.				
2	El personal de enfermería se acerca a su habitación con frecuencia para verificar el estado de su salud				
3	El personal de enfermería responde rápidamente a su llamado				
4	El personal de enfermería le solicita a usted que lo llame en caso de sentirse mal				
Dimensión Explica y facilita					
5	El personal de enfermería brinda información clara y precisa relacionada a su salud				
6	El personal de enfermería le enseña a cuidarse a usted mismo				
7	El personal de enfermería demuestra honestidad con relación a su estado de salud				
8	El personal de enfermería le facilita ayuda con relación a que preguntas puede realizarle al médico				
Dimensión Conforta					
9	El personal de enfermería le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño)				
10	El personal de enfermería se preocupa para que usted pueda descansar cómodo				
11	El personal de enfermería muestra amabilidad con su persona a pesar de las dificultades				
12	El personal de enfermería muestra un estado emocional alegre				
Dimensión Se anticipa					
13	El personal de enfermería está atento a la evolución de su salud				
14	El personal de enfermería se muestra comunicativa con usted y su familia para poder información sobre su salud				
15	El personal de enfermería está pendiente de posibles complicaciones de su salud				
16	El personal de enfermería comprende la situación que está atravesando y le presta apoyo				

Dimensión Mantiene relación de confianza				
17	El personal de enfermería se muestra alegre y amistosa como sus familiares			
18	El personal de enfermería, entiende su dolor, su temor y su ansiedad cuando está en la urgencia			
19	El personal de enfermería muestra interés y prioriza la atención para usted			
20	El personal de enfermería transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad			
21	El personal de enfermería se ha identificado y presentado ante usted			
Dimensión Monitorea y hace seguimiento				
22	El personal de enfermería está atenta a los procedimientos establecidos y verifica el cumplimiento			
23	El personal de enfermería demuestra estar organizada en sus labores			
24	El personal de enfermería demuestra realizar sus labores con seguridad			
25	El personal de enfermería asegura que sus familiares se encuentren informados sobre su salud			
26	El personal de enfermería utiliza un uniforme y carnet que lo identifique como tal			

Rango e Puntaje

Adecuada (52 a 104 puntos)

Inadecuada (0 a 51 puntos)

CUESTIONARIO N° 02 SATISFACCIÓN DEL USUARIO APENDICECTOMIZADO

Este cuestionario consta de 26 preguntas. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómesese el tiempo para contestarlas todas “ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo”. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta. Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario). El tiempo aproximado es de 10 minutos.

N°	ITEMS	1. No	2. Si
Dimensión Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería			
1	Percibe que el personal de enfermería le brindo atención inmediatamente a su llegada, sin considerar su condición económica		
2	Sintió que el personal de enfermería le atendió con entusiasmo		
3	Percibe que el personal de enfermería le brindo calma durante su atención		
4	El personal de enfermería detalló el tipo de tratamiento que recibirá		
Dimensión Evaluación de la labor y actitud del personal médico			
5	Le explicó el procedimiento a realizar		
6	El médico tratante conoce sobre su condición de salud		
7	Le explican el tiempo aproximado de la operación		
8	El médico mantuvo una comunicación y le explico a usted y familiares sobre el procedimiento		
Dimensión Evaluación de las Condiciones ambientales y sociales de la hospitalización			
9	Los ambientes estuvieron ordenados		
10	Se sintió cómodo en las espacios de hospitalización (cama, baño y pasillo)		
11	Los ambientes le brindaron tranquilidad		
12	Le estimulan a preguntar sus dudas		

Dimensión Evaluación de la Mejoría física Percibida			
13	Percibe que su problema de salud se ha resuelto o mejorado		
14	Le explicaron sobre los cuidados a tener después de la operación		
15	Le explicaron sobre el problema de salud resuelto		
16	Usted comprendió sobre los procedimientos quirúrgicos que le realizaron		
Dimensión Información de enfermería proporcionada			
17	El personal de enfermería le detalla el tipo de tratamiento que recibirá		
18	El personal de enfermería le explica sobre los procedimientos a realizar antes de la intervención quirúrgica		
19	El personal de enfermería le oriento sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos		
20	El personal de enfermería le explicaron sobre el tiempo aproximado de hospitalización		
21	El personal de enfermería le explicaron sobre la consulta de control post operado		
Dimensión Valoración del rendimiento del servicio			
22	Los ambientes se mostraron limpios y contaron con las medidas de bioseguridad		
23	Se siente comodo con la persona que le brindo el servicio		
24	Se respetó su privacidad durante su estadía en el servicio		
25	Le pareció asequible los trámites para su hospitalización		
26	Usted recomendaría por este servicio		

Rango e Puntaje

Satisfecho (26 a 52 puntos)

Insatisfecho (0 a 25 puntos)

Anexo 3: Validez del instrumento

Los instrumentos que se utilizaran en el presente estudio pasaron por un proceso de validación que a continuación se describe.

Variables / dimensiones	Validez	N de elementos
Calidad de servicio	Perfecta	26
Satisfacción del usuario		26

JUICIO DE EXPERTOS

Datos de calificación:

1.	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.
2.	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.
3.	La estructura del instrumento es adecuada.
4.	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.
5.	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.
6.	Los ítems son claros y entendibles.
7.	El número de ítems es adecuado para su aplicación.

CRITERIOS	JUECES			VALOR P
	J1	J2	J3	
1	1	1	1	3
2	1	1	1	3
3	1	1	1	3
4	1	1	1	3
5	1	1	1	3
6	1	1	1	3
7	1	1	1	3
TOTAL	7	7	7	33

$$B = \frac{21}{21+2} \times 100 = 0.9428$$

0,53 a menos	Validez nula
0,54 a 0,59	Validez baja
0,60 a 0,65	Válida
0,66 a 0,71	Muy válida
0,72 a 0,99	Excelente validez
1.0	Validez perfecta

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a):

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos titulado: CALIDAD DE SERVICIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO APENDICECTOMIZADO EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2021, se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los items del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los items son claros y entendibles.	X		
7. El número de items es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

. Desde mi punto de vista el instrumento de recolección de datos es adecuado al trabajo de investigación de la investigadora.

Mg. Walter Enrique Tapia Núñez

.....

 FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a):

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos titulado: CALIDAD DE SERVICIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO APENDICECTOMIZADO EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2021, se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

.....

Ronald Antonio Collado Asillo
Dr. Ronald Antonio Collado Asillo
 ANESTESIOLOGÍA Y TERAPIA INTENSIVA
 CARDIOVASCULAR
 CMP 35026 RNE 17485-21986

.....
 FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a):


Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos titulado: CALIDAD DE SERVICIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO APENDICECTOMIZADO EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2021, se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	x		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	x		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	x		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	x		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	x		
6. Los ítems son claros y entendibles.	x		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	x		

SUGERENCIAS:

El instrumento puede ser aplicable.


Elián L. Brito de la Haza
Enfermera
CIP 41993 428 5413

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variables / dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de servicio	0.954	26
Pregunta 1	0.901	
Pregunta 2	0.911	
Pregunta 3	0.962	
Pregunta 4	0.954	
Pregunta 5	0.933	
Pregunta 6	0.901	
Pregunta 7	0.928	
Pregunta 8	0.954	
Pregunta 9	0.901	
Pregunta 10	0.962	
Pregunta 11	0.954	
Pregunta 12	0.933	
Pregunta 13	0.954	
Pregunta 14	0.933	
Pregunta 15	0.928	
Pregunta 16	0.911	
Pregunta 17	0.928	
Pregunta 18	0.954	
Pregunta 19	0.962	
Pregunta 20	0.933	
Pregunta 21	0.911	
Pregunta 22	0.962	
Pregunta 23	0.954	
Pregunta 24	0.928	
Pregunta 25	0.911	
Pregunta 26	0.901	
Satisfacción del usuario	0.804	26
Pregunta 1	0.804	
Pregunta 2	0.789	
Pregunta 3	0.791	

Pregunta 4	0.804
Pregunta 5	0.801
Pregunta 6	0.887
Pregunta 7	0.802
Pregunta 8	0.806
Pregunta 9	0.789
Pregunta 10	0.804
Pregunta 11	0.789
Pregunta 12	0.804
Pregunta 13	0.804
Pregunta 14	0.789
Pregunta 15	0.811
Pregunta 16	0.804
Pregunta 17	0.811
Pregunta 18	0.804
Pregunta 19	0.789
Pregunta 20	0.771
Pregunta 21	0.804
Pregunta 22	0.789
Pregunta 23	0.789
Pregunta 24	0.804
Pregunta 25	0.789
Pregunta 26	0.804

Resultado2.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	26

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Satisf01 Satisf02 Satisf03 Satisf04 Satisf05 Satisf06 Satisf07 Satisf08 Satisf09 Satisf10 Satisf11 Satisf12 Satisf13 Satisf14 Satisf15 Satisf16 Satisf17 Satisf18 Satisf19 Satisf20 Satisf21 Satisf22 Satisf23 Satisf24 Satisf25 Satisf26
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\Jesus\OneDrive\Jesus\tesis\Maestria Wiener\Aracely\base de datos.sav

Advertencia

La escala tiene elementos con varianza cero

➔ **Escala: TODAS LAS VARIABLES**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	26

IBM SPSS Statistics Processor está listo | H. 166, W. 275 pt.

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 12 de diciembre de 2021

Investigador(a):
ARACELI SANTOS REYES
Exp. N° 1219-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: "CALIDAD DE SERVICIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO APENDICECTOMIZADO EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2021", el cual tiene como investigador principal a ARACELI SANTOS REYES.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE- VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : Bach. ARACELI SANTOS REYES
Título : Calidad de servicio del profesional de enfermería y satisfacción del usuario apendicectomizado en una clínica privada de Lima Metropolitana, 2021

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de servicio del profesional de enfermería y satisfacción del usuario apendicectomizado en una clínica privada de Lima Metropolitana, 2021”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Bach. ARACELI SANTOS REYES. El propósito de este estudio es determinar la calidad del servicio del profesional de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario apendicectomizado. Su ejecución permitirá mejorar la calidad de servicio prestado al usuario quirúrgico, los mismos que tienen una estadía corta y del que pocas veces se sabe su grado de satisfacción.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

Se le aplicará dos cuestionarios uno relacionado a la calidad de servicio del profesional de enfermería que contiene 26 preguntas y el cuestionario de Satisfacción del usuario apendicectomizado que contiene 26 preguntas. La encuesta puede demorar unos 20 minutos. Los resultados de los cuestionarios se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

En el presente estudio no existirán riesgos de violar la privacidad de los participantes ya que la encuesta es anónima, y solo se utilizarán datos generales con fines de estudio. Además la información será almacenada y no se proporcionara los datos obtenidos de los participantes.

Beneficios:

En el presente estudio los beneficios que pueden tener los participantes es que van a

ser analizados, podrán dar luces de la satisfacción que presentan después de la intervención quirúrgica (apendicetomía), de esta manera se podrá fortalecer las debilidades que se puedan hallar con relación a la calidad de servicio del profesional de enfermería. Además, se podrá crear estrategias para corregir y mejorar los procesos de atención logrando de esta manera que la Institución sea un referente para otros establecimientos de salud.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Bach. . ARACELI SANTOS REYES al número telefónico 997413259 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Usuario
Nombres
DNI:

Investigador
Nombres
DNI:

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



Lima, 7 de abril de 2022

N°004-TI-D-UDID-CI-2022

Investigador (a):
Santos Reyes, Araceli

Cordial saludo:

Por la presente, informo que ha sido aprobada la solicitud de campo clínico para el desarrollo del proyecto de investigación titulado **Calidad de servicio del profesional de enfermería y satisfacción del usuario apendicectomizado en una clínica privada de Lima Metropolitana, 2021**, con las siguientes características:

Vigencia de aprobación	6 meses
F. Inicio	07/04/2022
F. Fin	07/09/2022
Sede	San Borja

Cabe mencionar que usted ha firmado un **compromiso de confidencialidad para investigadores de CI** y un **compromiso de presentación de proyecto final**, por lo que, se encuentra en la obligación de cumplir con lo referido en dichos documentos.

Para consultas, puede comunicarse al correo cinca@clinternacional.com.pe

Atentamente,

Dr. Luis Guerra Díaz
Jefe de Docencia
Clínica Internacional

Anexo 8: Informe del asesor de turnitin



INFORME CONSOLIDADO DE REVISIÓN DE PROYECTO N° 09

DE: Doctor FELIX ALBERTO CAYCHO VALENCIA
Asesor

A: Mg. Guillermo Alejandro Raffo Ibarra.
Director de la Escuela de Posgrado

ASUNTO: Revisión del Proyecto de Investigación
**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
QUIRÚRGICO EN UNA CLINICA PRIVADA DE LIMA
METROPOLITANA, 2021.**

TESISTA: **SANTOS REYES ARACELI**

PROGRAMA: MAESTRÍA (x) DOCTORADO () NOMBRE COMPLETO DE

LA MAESTRIA O DOCTORADO: **MAESTRIA DE GESTIÓN EN SALUD.**

FECHA: 11/10/2021.

Por el presente informo que la tesista ha levantado las observaciones y está expedito para continuar con la fase de ejecución de la investigación. Se adjunta resultados de TURNITIN.

Sin otro particular, quedo de usted

Atentamente,



.....
FELIX ALBERTO CAYCHO VALENCIA
ASESOR

ARACELI

INFORME DE ORIGINALIDAD

19% INDICE DE SIMILITUD	21% FUENTES DE INTERNET	6% PUBLICACIONES	16% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Católica del CIBAO Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	José Alejandro Guanotásig Villamarin. "Evaluación de habilidades sobre prescripción"	1%

adecuada de medicamentos mediante exámenes en línea en estudiantes de la Carrera de Medicina de la Universidad Central del Ecuador, en el primer semestre del año 2018", Universidade de Sao Paulo, Agencia USP de Gestao da Informacao Academica (AGUIA), 2020

Publicación

10	nulan.mdp.edu.ar Fuente de Internet	1 %
11	uvadoc.uva.es Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	1 %
13	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
14	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
15	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1 %
16	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1 %
17	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1 %

www.hospitalvitarte.gob.pe

18	Fuente de Internet	1 %
<hr/>		
19	repository.unilibre.edu.co Fuente de Internet	1 %
<hr/>		

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía	Activo	