



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE
ENFERMERIA EN ENDOSCOPIAS ALTAS EN EL HOSPITAL SANTA ROSA, 2021

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar El Título de Especialista en Enfermería de
Gastroenterología y Endoscopia Gastrointestinal

Autor

Torres Rodríguez, Silvia Verónica

Asesor

Quispe Ruffner, Rita Yolanda

ORCID: 0000-0001-9511-5537

Jurado

Landauro Rojas, Isolina Gloria

Marcos Santos, Hilda Lita

Astocondor Fuertes, Ana María

Lima - Perú

2023





Reporte de Análisis de Similitud

Archivo: D142640823-Torres Rodríguez Silvia Verónica-proyecto de investigación-2022

Fecha del Análisis: 03 /08/2022

Operador del Programa Informático: DIAZ COBA DEMETRIO JOSEPH

Correo del Operador del Programa Informático: ddiazc@unfv.edu.pe

Porcentaje: 13 %

Asesor: Mg. Quispe Ruffner, Rita Yolanda

Título: "SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN ENDOSCOPIAS ALTAS EN EL HOSPITAL SANTA ROSA, 2021"

Enlace: <https://bit.ly/3oVp9hj>

Jefe de la Oficina de Grados y Gestión del Egresado:

Sello

Firma

Nombres y Apellidos



FACULTAD DE MEDICINA “HIPOLITO UNANUE”
SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE
ENFERMERIA EN ENDOSCOPIAS ALTAS EN EL HOSPITAL SANTA ROSA, 2021

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar El Título de Especialista en Enfermería de
Gastroenterología y Endoscopia Gastrointestinal

Autora

Torres Rodríguez, Silvia Verónica

Asesora

Quispe Ruffner, Rita Yolanda
(ORCID: 0000-0001-9511-5537)

Jurado

Landauro Rojas, Isolina Gloria
Marcos Santos, Hilda Lita
Astocondor Fuertes, Ana María

Lima – Perú

2023

DEDICATORIA

A mis dos hermosos hijos RODRIGO y RENATO por todo su amor y apoyo; esta tesis se las dedico con la finalidad de enseñarles a no rendirse; no importa la edad o el tiempo que les tome obtenerlos siempre deben continuar y luchar por sus sueños.

AGRADECIMIENTOS

Un sincero agradecimiento a todos aquellos profesionales del **HOSPITAL SANTA ROSA** que aportaron con su conocimiento y facilitaron la información necesaria para culminar la presente investigación.

INDICE

	Pág.
ÍNDICE DE FIGURAS.....	06
RESUMEN.....	07
ABSTRACT	08
I. INTRODUCCION	09
1.1 Descripción y formulación del problema	10
1.2 Antecedentes	12
1.3 Objetivos	15
1.4 Justificación.....	15
II. MARCO TEORICO.....	17
2.1. Base teórica	17
III. METODOLOGIA.....	25
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	25
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	25
3.3 Variables	25
3.4 Población y muestra.....	26
3.5 Instrumentos.....	27
3.6 Procedimiento de análisis e interpretación de la Información.....	27
3.7 Consideraciones Éticas.....	28

IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
VIII. REFERENCIAS.....	45
IX. ANEXOS.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, de enfermería en endoscopias altas en el Hospital Santa Rosa, 2022.....	31
2. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en endoscopias altas en el Hospital Santa Rosa, 2021.....	32
3. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica científico en endoscopias altas en el Hospital Santa Rosa 2021.....	35
4. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la Dimensión entorno en endoscopias altas en el Hospital Santa Rosa, 2021 ...	38

RESUMEN

Objetivo: Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en endoscopias altas en el hospital Santa Rosa, 2021. **Material y Método:** El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 63 usuarios. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert modificada, aplicado previo consentimiento informado. **Resultados:** Del 100% (63), 62% (39) estuvieron satisfactorio, 32% (18) insatisfactorio y 15% (09) medianamente satisfactorio. En cuanto a la dimensión humana 58% (37) se encontraron satisfactorio, 27% (17) medianamente satisfactorio y 15% (9) insatisfactorio. En la dimensión técnica 20% (13) se encontraron medianamente satisfactorio, 63% (39) satisfactorio y un 17% (11) insatisfactorio. En cuanto a la dimensión del entorno 21% (13) se encontraron medianamente satisfactorio, 21% (13) insatisfactorio y 58% (37) satisfactorio. **Conclusiones:** El mayor porcentaje de los usuarios se encontraron satisfactorio, dado que el 68% (40) muestran el personal de enfermería trato con amabilidad, paciencia y respeto al paciente; 73% (46) la enfermera informa correctamente sobre el proceso de atención antes, durante y post el procedimiento.

Palabras claves: satisfacción del usuario, calidad de atención de enfermería, enfermería en endoscopias.

ABSTRACT

The objective was to determine the satisfaction of the user about the quality of nurse in endoscopic high in the hospital holy rosa, 2021. Material and Method. The study was of application level, quantitative type, descriptive cross - sectional method. The population was made up of 63users. The technique was the survey and the instrument a modified Likert scale, applied prior informed consent. Results. Of the 100% (63), 62% (39) are satisfied, 32% (18) dissatisfied and 15% (09) are moderately dissatisfied. Regarding the human dimension, 58% (37) were satisfied, 27% (17) were moderately satisfied and 15% (9) were dissatisfied. In the technical dimension 20% (13) were moderately satisfied 63% (39) satisfied and 17% (11) dissatisfied. As to the size of the environment, 21% (13) weremoderatelysatisfied, 21% (13) dissatisfied and 58% (37) satisfied. Conclusions. The highest percentage of users found themselves satisfactory, given that 68% (40) show that the nursing staff treated the patient with kind ness, patience and respect; 73% (46) the nurse correctly informs about the care process before, during and after the procedure.

keywords. User satisfaction, quality of nursing care, nurse in endoscopic.

I. INTRODUCCION

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ello se deduce que la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regular para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.

El paciente o usuario es el personaje principal entorno a la evaluación de, si la atención que se brinda por parte de un establecimiento es la correcta o no. Desde esta perspectiva resulta de vital importancia analizar la calidad de la atención que brinda enfermería en los procedimientos de endoscopias, especialmente a la información proporcionada sobre el proceso de atención; comodidad de los ambientes; presentación del personal; trato personalizado y capacitado del personal de salud.

La satisfacción de los pacientes es uno de los aspectos humanísticos, considerado por Avedis Donabedian como la respuesta final de la calidad de la atención y nos indica la habilidad del proveedor para satisfacer las necesidades de los usuarios, nos explica también que la calidad asistencial se puede agrupar en tres grandes categorías: relación interpersonal, nivel técnico – científico y el entorno.

La presente investigación busca recabar información respecto a cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en endoscopias altas en el hospital Santa Rosa -2021.

1.1 Descripción y formulación del problema:

La Organización Mundial de la Salud en su constitución afirma: "toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable y ha incluido la calidad de atención como un objetivo del macro proyecto de salud para todos, dentro del cual se tiene en cuenta la percepción y la satisfacción de los pacientes" (Estrategias del informe de la OMS, 2002).

Donabedian (1980) propuso una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes".

En el sector salud al igual que en otros sectores, " la calidad se puede evaluar desde dos perspectivas: subjetiva y objetiva, puesto que ambas, al ser evaluadas, aportan elementos necesarios para mejorar dicha calidad; es por eso que en el ámbito de la atención hospitalaria ésta en búsqueda de calidad debe regirse principalmente por las exigencias de la normatividad vigente y el desarrollo investigativo; con el fin de que todos los recursos sean movilizados con el objeto de mostrar al usuario un servicio cada vez mejor, puesto que el enfoque de calidad basado en el cliente pone de manifiesto que calidad no es solamente cumplir con requerimientos técnicos sino llegar a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente"(Evans, 2001).

En este contexto la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos brinda información sobre la calidad percibida por los usuarios. Si bien la calidad es un término difícil de definir, debemos considerar que las dimensiones que considera el usuario para definirla; se centran en la eficiencia,

accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención que se le brinda.

Según la Sociedad Americana de Endoscopia Gastrointestinal (2001) “el personal de enfermería y técnico asistencial debería ser entrenado periódicamente en cuidados del paciente que será sometido a endoscopia y este personal debe mantener una certificación o constante.”

En el área de procedimientos endoscópicos, se ha podido observar que, por la sobre carga de actividades administrativas y técnicas, el profesional de enfermería tiende a minimizar la atención al usuario. Al interactuar con los usuarios refieren “es la primera vez que me van hacer una endoscopia”, “la enfermera me trato muy bien pero no sé cómo se llama”, “siempre están apuradas”, “me hubiera gustado que le orienten a mi familiar”, “hay muy poco personal para la atención, estoy aquí desde las 6:00 am y son las 11 am y todavía no me atienden”, “nadie me informa nada, sobre que puedo comer después del procedimiento”, “porque las citas son después de un mes, son demasiadas largas”, entre otras expresiones. Por lo que surgen algunas interrogantes ¿qué factores intervienen para brindar una atención con calidad?... ¿cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda la enfermera?... ¿cuáles son las actividades de la enfermera en sala de procedimientos endoscópicos?, entre otras.

Formulación Del Problema:

¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de en enfermería endoscopias altas en el hospital Santa Rosa, 2021?

1.2 Antecedentes:

1.2.1. Antecedentes internacionales

Castellón (2019) quien realizo la investigación “Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, Del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. Que tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención en salud, recibida, en medicina interna, de consulta externa, hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. La metodología usada fue el estudio descriptivo de corte transversal. Universo de 550 usuarios, muestra 227 usuarios, técnica través de encuesta, instrumento cuestionario de SERVQUAL, adaptado a servicios de salud, 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones, cinco dimensiones: bienes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los datos recolectados se digitaron en una base de datos, procesándose en Microsoft Excel. Resultados: el 54,6% fueron mujeres, grupo etario 50-59 años con 34,3%, el mayor porcentaje de satisfacción en expectativas, para Empatía 95,0% y en percepción fue Confiabilidad con 89,49%. Capacidad de respuesta, con menor porcentaje en expectativa 89,3% y percepción 74,24%. La brecha más alejada de 0 fue Capacidad de respuesta - 0,75 puntos, con un índice de calidad de servicio de -0,46. Obteniendo como conclusión que el sexo de predominio mujeres, edad de más porcentaje 50-59 años, para expectativas, el mayor porcentaje fue Bienes tangibles, y menor, Capacidad de respuesta. Para percepción, el mayor porcentaje fue Empatía, y menor, Capacidad de respuesta. Índice de calidad menor a uno, considerando satisfactorio el servicio recibido.

Pabón y Palacio (2020) quienes realizaron la investigación con el objetivo de “determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena”, para lo cual utilizó el diseño descriptivo

y cuantitativo, asimismo la muestra de estudio estuvo representada por 3,185 pacientes. Obteniéndose como resultados el sexo de mayor predominio fue el femenino con el 59,7% mientras que del masculino eran el 40,3%; el mayor número de encuestados en los tres años estudiados, calificaron los servicios en el nivel de bueno, sobresaliendo la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguida de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica con el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%, lo cual es un buen indicador de la calidad de la atención brindada en el hospital. Se pudo concluir que la 8 percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena, se determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1%.

Zambrano y Rodríguez (2020) realizaron una investigación y señalaron como objetivo “determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de la ciudad de Guayaquil”, el tipo de estudio es cuantitativo, descriptivo, transversal y con un diseño no experimental, obteniendo los siguientes resultados donde los encuestados señalaron haber asistido por primera vez al centro de salud durante el año, el 94.6% reconoce un elevado nivel de satisfacción en los servicios recibidos y el 97.7% de estos recibieron atención a su llamado en menos de 10 minutos, por lo que se concluye que en la óptica de percepción, en cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes en relación con el personal de enfermería se observa como muy positiva la percepción de los usuarios sobre la 9 calidad de atención recibida en el área de cirugía del Hospital Naval de la ciudad de Guayaquil .

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Godoy (2019) realizó una investigación y tuvo como objetivo “determinar cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud,

Ayacucho”, tipo de estudio fue cuantitativo y el diseño descriptivo de corte transversal asimismo los resultados obtenidos determinaron que el mayor porcentaje de usuarios, tiene una percepción de satisfecho en un 45%. Existiendo también un 25% en un nivel insatisfecho y un 20% poco satisfecho. Además de un 10% muy satisfecho. Y se concluye que La percepción de la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho, responde a una percepción de satisfecho en un 45%, que evidencia una adecuada calidad de los servicios a nivel general, generando un buen nivel de satisfacción en los servicios de salud.

Flores (2018) Tingo María - Perú realizó un estudio y señaló como objetivo “determinar la percepción sobre la calidad de atención en gestantes que acuden al consultorio de atención prenatal del centro de salud Aucayacu”, tipo cuantitativo, observacional, transversal y analítico la muestra estuvo constituida 50 gestantes los resultados evidenciaron que el 85,3% usuarias perciben una buena calidad de atención, y 12% perciben una mediana calidad de atención y solo 2,7% perciben una mala calidad de atención, Además, podemos decir que la Percepción sobre la calidad de atención no está influenciada por la edad de las gestantes, pues obtuvimos un valor “P” de 0,576 el cual es mayor que nuestro margen de error de 0,05. La percepción sobre la calidad de atención no está influenciada por el estado civil de las gestantes, pues obtuvimos un valor “P” de 0,322 el cual es mayor que nuestro margen de error de 0,05. Y por último la percepción sobre la calidad de atención no está influenciada por el grado de instrucción de las gestantes, pues obtuvimos un valor “P” de 0,906 el cual es mayor que nuestro margen de error de 0,05.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General:

Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de la enfermera en endoscopias altas en el hospital santa rosa, 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Identificarla satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en endoscopias altas en el Hospital de santa Rosa, 2021.
- Identificar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científico en endoscopia saltas en el hospital santa rosa, 2021.
- Identificar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en endoscopias altas en el hospital Santa Rosa, 2021.

1.4 Justificación

La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un “resultado” de valor incuestionable ya que está relacionada con el bien estar que la salud intenta promover; en segundo, contribuye a una óptima atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida (Donabedian, 1990).

En el presente estudio de investigación se evaluará, La satisfacción del usuario sobre la atención brindada por Enfermería, con el fin de evidenciar en que aspectos se deben plantear mejores abordajes de atención que optimicen la prestación del cuidado y del servicio de salud, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, siendo sin duda una preocupación medular en la gestión del sector salud por lo que la enfermera que labora en sala de endoscopias debe intervenir en forma holística y científica, considerando las necesidades fisiológicas ,psicológicas, sociales, culturales y espirituales del ser humano tratando de buscar la satisfacción de estas necesidades y ayudarle en ello en pro de su bienestar, reconociendo que la sociedad de manda cada vez más, un mejor y mayor compromiso y responsabilidad por parte de quienes decidimos optar por prestar un servicio basado en la filosofía del humanismo, el compromiso moral y el deber social.

1.5 Hipótesis

El presente estudio es de diseño descriptivo por lo que no requiere de hipótesis.

II. MARCO TEORICO

2.1 Bases teóricas Naturaleza de la calidad:

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso. Asimismo, cuando se utiliza la palabra calidad, en realidad el usuario por lo general considera características típicas de la atención médica, como eficiencia, cuidados y eficacia.

Los programas de calidad, pretenden además mejorar el desempeño, los resultados y otros aspectos, así como reducir los costos de la institución. Considerando que la información sobre el desempeño institucional se puede utilizar para juzgar la calidad, algunas definiciones de las dimensiones del desempeño son:

Hacer lo correcto

- La eficacia del procedimiento o tratamiento en relación a la condición del paciente: El grado en que la atención/intervención para el paciente ha demostrado lograr el resultado deseado/programado.

- La adecuación de una prueba, procedimiento, o servicio específico para satisfacer las necesidades del paciente: El grado en que la atención/intervención proporcionada es relevante a las necesidades clínicas del paciente, dado el nivel actual de conocimiento.

Hacer lo correcto correctamente

- La disponibilidad de una prueba, procedimiento tratamiento o servicio para el paciente que lo necesita: El grado al que la atención/intervención adecuada está disponible para satisfacer las necesidades del paciente.

- La puntualidad con que una prueba, procedimiento, tratamiento o servicio necesario es proporcionado al paciente: El grado al que se proporciona la atención al paciente en el momento más beneficioso o necesario.

- La efectividad con que las pruebas, procedimientos, tratamientos y servicios son proporcionados: El grado al que la atención /intervención para el paciente es coordinada entre los médicos, instituciones y con el tiempo.

- La seguridad del paciente u otros a quienes se proporcionan los servicios: El grado al que el riesgo de una intervención y el riesgo en el entorno son reducidos para el paciente y otros, incluyendo al médico. La eficiencia con que se proporcionan los servicios: La relación entre los resultados (de la atención) y los recursos utilizados para prestar servicios al paciente.

- El respeto y cuidado con que se prestan los servicios: El grado al que el paciente o un apoderado participa en las decisiones sobre su atención y el nivel de sensibilidad y respecto hacia las necesidades, expectativas y diferencias individuales por parte de los que prestan el servicio.

Dimensiones de la calidad:

Según el Ministerio de Salud (2002) existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente presentada por Avedis Donabedian siga siendo, pese a su generalidad, la que tiene mayor aceptación cuando propone tres dimensiones:

Los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario; y el contexto o entorno de la atención.

Estas dimensiones según el Ministerio de Salud, se expresan en la dimensión técnico-científico, humano y la dimensión del entorno de la calidad.

Dimensión humana de la calidad

Dueñas (2006) especialista en Auditoria de Servicios de Salud, hay una dimensión o un aspecto de la calidad de la atención en salud que, a pesar de ser la más importante y prioritaria ha sido por completo olvidada y relegada a un bajo nivel en esta ola de las teorías y gestión de la calidad de los servicios de salud. Esta dimensión es la dimensión humana, aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizarla salud de un ser humano.

La Organización Mundial de la Salud define a la “salud” como un estado de completo bien estar físico, psíquico y social que implica un normal funcionamiento orgánico y una adaptación biológica del individuo a su ambiente, lo que le permite su desarrollo integral. Bajo este precepto el conjunto de factores que determinan la relación salud-enfermedad tiene componentes biológicos (genético, ambiental, físicos, etc.), determinantes geográficos y determinantes sociales (cultura, religión ideología, economía, etc.). Por lo tanto, la medicina y los servicios de salud no solo son una disciplina científica y mecánica, sino que tiene un componente humanista y social fundamental.

Finalmente, Dueñas (2006) refiere que la calidad en la atención en salud en una organización hospitalaria es una función directiva donde las herramientas y métodos de gestión se encuentran orientados al cliente, pero principalmente es un sistema de pensamiento empresarial,

una filosofía de vida empresarial e individual. La calidad no solamente está ligada a los medios, no es solo cuestión de automatización, tecnología, equipos, conocimientos y habilidades, sino que está ligada fundamentalmente a la aptitud de quienes prestan el servicio, conscientes de lo que verdaderamente importante son las personas a quienes están orientados los medios de la prestación del servicio. De poco sirven los mejores conocimientos con las mejores habilidades técnicas profesionales utilizando los mejores equipos y tecnologías y los mejores procesos, si se desconoce al paciente como eje fundamental y razón de ser del ejercicio médico clínico.

Según el Ministerio de Salud (2007), la dimensión humana está referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o paciente, o por quién es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es así mismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

Dimensión técnico-científica

Donabedian (1997) refiere que entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. Desde luego, es posible pasar tales diferencias por alto, basando nuestro juicio sólo en si se ha diseñado y ejecutado de una manera tendiente a producir los mayores beneficios de salud que posibilitan a ciencia y la tecnología actual. Esta es una norma importante que hay que establecer, pero en muchas situaciones no tiene relevancia inmediata, más bien, puede haber necesidad de calificar el rendimiento de los proveedores de la salud comparándolo con los mejores resultados posibles a partir de los recursos de que éstos disponen. Resulta fácil aceptar esta modificación de normas cuando existen recursos materiales limitados, tal vez debes e aceptada también cuando los proveedores del servicio padecen limitaciones de conocimiento y de capacidad que pueden atribuirse a causas sociales y ambientales generalizadas, y no a fallas individuales.

La atención técnica: Características y preferencias de los pacientes Las evaluaciones de la atención técnica también pueden variar debido a que los pueblos que la reciben varían entre maneras: en sus características biológicas, en su comportamiento y en sus preferencias.

Para el Ministerio de Salud (2007) la dimensión Técnico-Científica está referida a los aspectos científico-técnicos de la atención de salud. Sus características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de cambio positivo (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

- Eficiencia, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralización o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizarlos beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- Integridad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

Dimensión de Entorno

Según el Ministerio de Salud (2007) la dimensión del entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

Donabedian (1997) el ambiente físico de la atención se refiere a las características del medio dentro del cual se proporciona ésta, que las hacen aceptables o deseables. No es posible aceptar, casi intuitivamente, que lo que se estima aceptable o deseable en este respecto, tiene que variar de una sociedad a otra. Ello se debe en parte a diferencias de riqueza material y de nivel de vida. De una manera más fundamental, lo aceptable o deseable del medio ambiente en que se proporciona la atención, depende de nociones culturales determinadas de lo que es bueno o correcto. Son ejemplos obvios la separación de las mujeres de los hombres, o de los enfermos de sus familiares.

Dimensiones de la calidad- Donabedian

Dimensión estructura: se centra en las instalaciones y los equipos e instrumentos que tengan la preparación del personal y su trato además de la organización en base a normas de los servicios.

Dimensión proceso: presenta la relación médico paciente entendiéndose no solo como médico a las personas que ejercen el ejercicio profesional de médicos sino también de todos los implicados en la atención de los usuarios.

Dimensión resultada: el cumplimiento de los indicadores, el mejoramiento de la salud de los usuarios y la satisfacción que presenten estos ante el servicio brindados.

Calidad según MINSA

Dimensión técnico-científica: referencias a las especificaciones técnicas de la atención y sus características: efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad, integralidad.

Dimensión humana: Relaciones interpersonales que dan entere los trabajadores de salud u del usuario las cuales deben estar basadas en el respeto de los derechos la cultura y características individuales de la persona el brindar información veraz y oportuna, tener un trato cordial y empático durante la atención y por sobre todo actuar con ética deontológicas

Dimensión entorno: contexto de la atención siendo así la comodidad la limpieza el orden la privacidad y la confianza que puede percibir el usuario a través del servicio brindado.

Satisfacción De Los Usuarios

La complacencia del usuario desde el punto de vista del mismo, se centra en la satisfacción de sus necesidades y la eficacia que presente el sistema que utiliza el servicio. Para una mejor

evaluación de esta variable se ha establecido los siguientes indicadores: Satisfecho -
Medianamente - Satisfecho Insatisfecho

Factores individuales: socio demográficos socio demográficos (edad, sexo, raza, estado civil. Grado de instrucción, ocupación) económicos, culturales. Además de experiencias previas al servicio.

Factores familiares; comentario del servicio que tuvieron amigos o familiares.

Factores del servicio de salud: tiempo de espera para la atención: eficiencia, empatía y cordialidad del personal, comodidad, privacidad en los procedimientos.

ENDOSCOPIAS ALTAS

Se trata de una exploración del esófago, el estómago y el duodeno a través de la boca, mediante un endoscopio. Este es un instrumento flexible en forma de tubo, terminado en una lente y una cámara. Las imágenes se transfieren a un monitor para ser analizadas o almacenadas. Permite detectar enfermedades de esos órganos, tomar muestras y aplicar tratamientos.

III. MÉTODOLÓGIA

3.1 Tipo de investigación:

La presente investigación es de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo; de método descriptivo.

3.1.1 Diseño de investigación:

Se empleó el diseño: Descriptivo, Corte transversal.

Descriptivo: Porque describe las características de la calidad de la atención y satisfacción del usuario en la atención que brinda la enfermera en endoscopia saltas en el Hospital Santa Rosa-2021.

Corte transversal: ya que permitirá presentar los hallazgos tal como se obtendrían en un tiempo y espacio determinado.

3.2 Ámbito temporal y espacial

Hospital Santa Rosa: Servicio de Procedimiento Endoscópicos de Gastroenterología.

Fecha de Inicio y término: 23 de enero al 19 de marzo.

3.3 Variables

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE

“Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en Endoscopias Altas”.

VER ANEXO A

3.4 Población y muestra:

La población estuvo conformada por todos los pacientes atendidos en endoscopia alta en un mes (184 pacientes). La muestra se obtuvo mediante el muestreo pirobalística aleatorio simple con una confiabilidad muestral del 95% y con un error muestral del 10% (ANEXOIV) quedando conformado por 63 pacientes.

Criterio de inclusión:

La muestra fue seleccionada teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Pacientes que ingresaron por primera vez al servicio de endoscopia.
- Pacientes que voluntariamente deseen participar del estudio de investigación.
- Pacientes que no presenten alteraciones mentales.
- Pacientes de ambos sexos cuyas edades fluctúan entre 17 y 60 años.

Criterios de exclusión:

La muestra fue seleccionada teniendo en cuenta los siguientes criterios de exclusión:

- Pacientes inconscientes.
- Pacientes menores de edad.
- Pacientes con enfermedad psiquiátrica.
- Pacientes que no saben leer.
- Pacientes que no desean participar del estudio de investigación.
- Pacientes de ambos sexos cuyas edades fueron menores 17 y mayores a 60 años.

3.5 Instrumentos

La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta. El instrumento empleado para la recolección de datos fue elaborado por la investigadora un cuestionario que consta de quince preguntas divididas en las tres dimensiones: humana: 7 ítems, técnico- científico: 6 ítems, entorno: 2 ítems. Cada una con una calificación del 1 al 3 siendo el uno el más bajo y el tres el más alto.

3.6 Procedimiento de análisis e interpretación de la información.

Para llevar a cabo la implementación del estudio se realizó el trámite administrativo mediante una carta dirigida a la jefa de oficina de apoyo de investigación y docencia de la institución, a fin de solicitar la autorización respectiva y las facilidades para ejecutar el estudio. Posterior a ello se llevó a cabo las coordinaciones pertinentes con la jefa de servicio para establecer el cronograma de recolección de datos, el cual se inició en el mes de enero hasta marzo del año 2021, considerando aproximadamente de 15 – 20 minutos para la aplicación del instrumento en el sujeto de estudio (usuario) previo consentimiento informado.

Posterior a la recolección de datos, éstos fueron procesados mediante el paquete estadístico de Excel 2013, previa elaboración de Tabla de Códigos (ANEXO E) y la Tabla Matriz de Datos. (ANEXO F). Los resultados fueron presentados en gráficos y/o tablas estadísticas a fin de realizar el análisis e interpretación considerando el marco teórico. Para la medición de la variable se utilizó la estadística descriptiva, la frecuencia absoluta, los porcentajes valorándolo en satisfactorio, medianamente satisfactorio e insatisfactorio:

- **Nunca:** Cuando nunca se realiza esta actividad. (INSATIFACTORIO)

- **Algunas veces:** Cuando se realiza esta actividad de vez en cuando.
(MEDIANAMENTE SATISFACTORIO).

- **Siempre:** Cuando esta actividad se realiza siempre (SATISFACTORIO).

3.7 Consideraciones Éticas

Para ejecutar el estudio se tuvo en cuenta contar con la carta de aceptación de la institución y el consentimiento informado de los usuarios, expresándoles que es de carácter anónimo y confidencial, siendo la información obtenida utilizada solo para fines del estudio.

(ANEXO C).

IV RESULTADOS

Sobre los datos generales del 100% (63) usuarios, 14% (9) tienen entre 21 a 30 años, 40% (25) entre 31 a 40 años, 5% (3) son mayor de 61 años, y 13% (8) entre 51 a 60 años; 22% (14) entre 41 a 50 años, 43% (27) son de sexo masculino y 57% (36) femenino; 37% (23) tienen secundaria, 57% (36) superior, y 6% (4) primaria; (Anexo H) . Por lo que se puede deducir que la mayoría de los usuarios tuvieron de 31 a 50 años, es decir son adultos jóvenes y maduros; son de sexo femenino, tuvieron educación superior, secundaria y primaria, atendidos para el procedimiento de endoscopia alta en el hospital santa rosa. Respecto a la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en endoscopias altas en el hospital santa rosa 2021, del 100% (63), 62% (39) estuvieron satisfactorio, el 15% (9) insatisfactorio y 23% (14) medianamente satisfactorio (Anexo I).

Los aspectos satisfactorios esta dado porque 68% (40) muestran el personal de enfermería trato amable, respeto y paciencia; 73% (46) la enfermera informa correctamente sobre el proceso de atención antes, durante y post el procedimiento, 57% (36) la enfermera demuestra seguridad y habilidad al realizarle los procedimientos invasivos, y 57% (36) la enfermera demuestra conocimiento y manejo de los equipos e instrumentos utilizados para su endoscopia alta ; lo insatisfactorio porque 22%(14) siente que la enfermera no cuida su intimidad durante el procedimiento, 21% (13) el tiempo que tuvo que esperar para hacer atendido para el procedimiento no fue el adecuado, y los aspectos medianamente satisfactorio fue que 55% (35) las charlas que se brindaron mientras esperaban para ser atendido, 22% (14) algunas veces la enfermera se preocupó por brindarle un ambiente libre de riesgo y 21% (13) no le brindaron un ambiente bien iluminado adecuada, y ordenado. (ANEXO K, L, M).

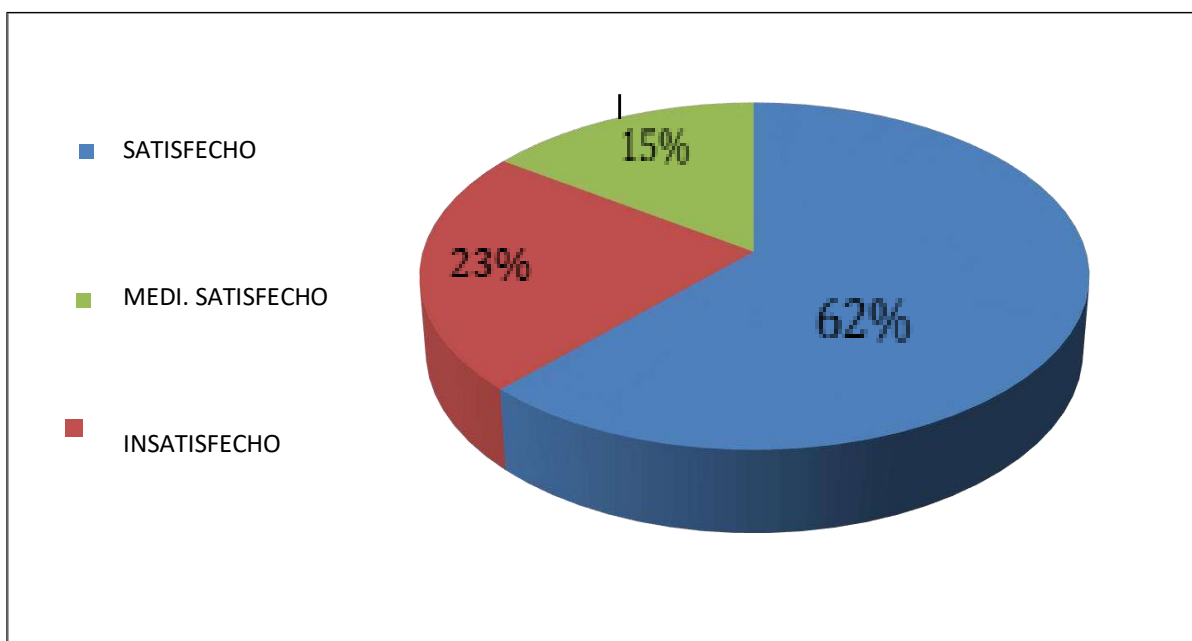
En cuanto a la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana por ítems, del 100% (63); 58% (37) satisfactorio, 27% (17) medianamente satisfactorio y 15% (9) insatisfactorio (ANEXO J). El ítem satisfactorio 68% (40) muestran el personal de enfermería trato amable, respeto y paciencia; 73% (46) la enfermera informa correctamente sobre el proceso de atención antes, durante y post el procedimiento, los ítems medianamente satisfactorios estuvo dado porque 55% (35) las charlas que se brindaron mientras esperaban para ser atendido, mientras que los ítems insatisfactorios 22% (14) siente que la enfermera no cuida su intimidad durante el procedimiento. (ANEXO K).

Respecto a la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científica por ítems, del 100 % (63); 20% (13) medianamente satisfactorio, 63% (39) satisfactorio y 17% (11) insatisfactorio (ANEXO J). Los ítems medianamente satisfactorio 18 % (11) la enfermera explica a los pacientes con sencillez, claridad los procedimientos a realizarle durante la endoscopia, los ítems satisfactorio esta dado por, 57% (36) la enfermera demuestra seguridad y habilidad al realizarle los procedimientos invasivos, y 57% (36) la enfermera demuestra conocimiento y manejo de los equipos e instrumentos utilizados para su endoscopia alta; mientras que el ítems de insatisfactorio; 21% (13) el tiempo que tuvo que esperar para hacer atendido para el procedimiento no fue el adecuado, (ANEXO L).

Acerca de la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno por ítems, del 100 % (63); 21% (13) medianamente satisfactorio, 58% (37) satisfactorio y 21% (13) insatisfactorio (ANEXO J). Los ítems de satisfactorios 64% (40) la enfermera se preocupa por brindarle un ambiente libre de riesgos. El ítem de medianamente satisfactorios esta dado porque 53% (30) brindó un ambiente con una temperatura adecuada, limpio y ordenado y 21% (13) le brindaron un ambiente iluminado, limpio y ordenado. (ANEXO M).

FIGURA N° 1

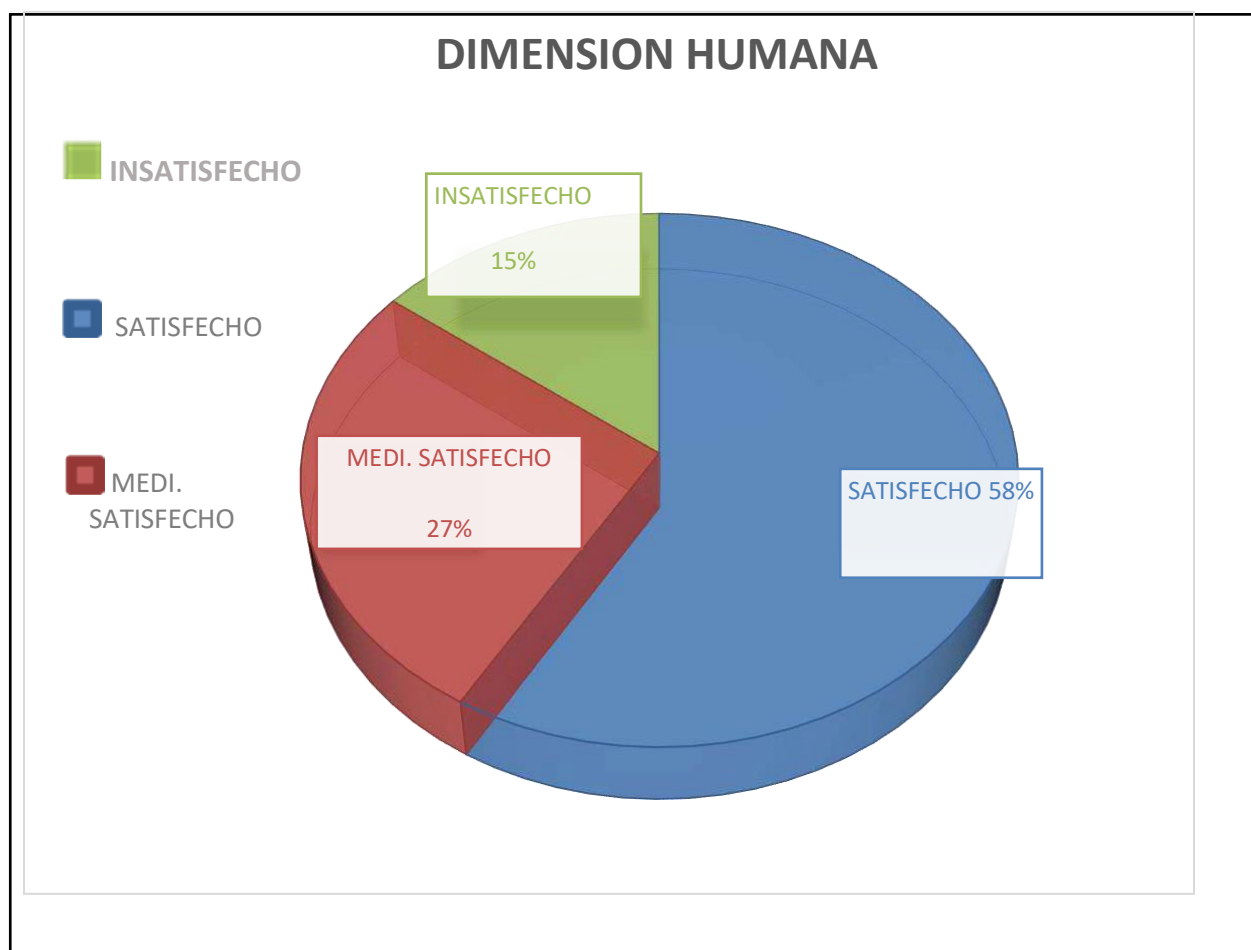
Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, de enfermería en endoscopias altas en el hospital santa rosa, 2021



Fuente: Instrumento aplicado al usuario en el Servicio de endoscopias del HSR 2021

FIGURA N° 2

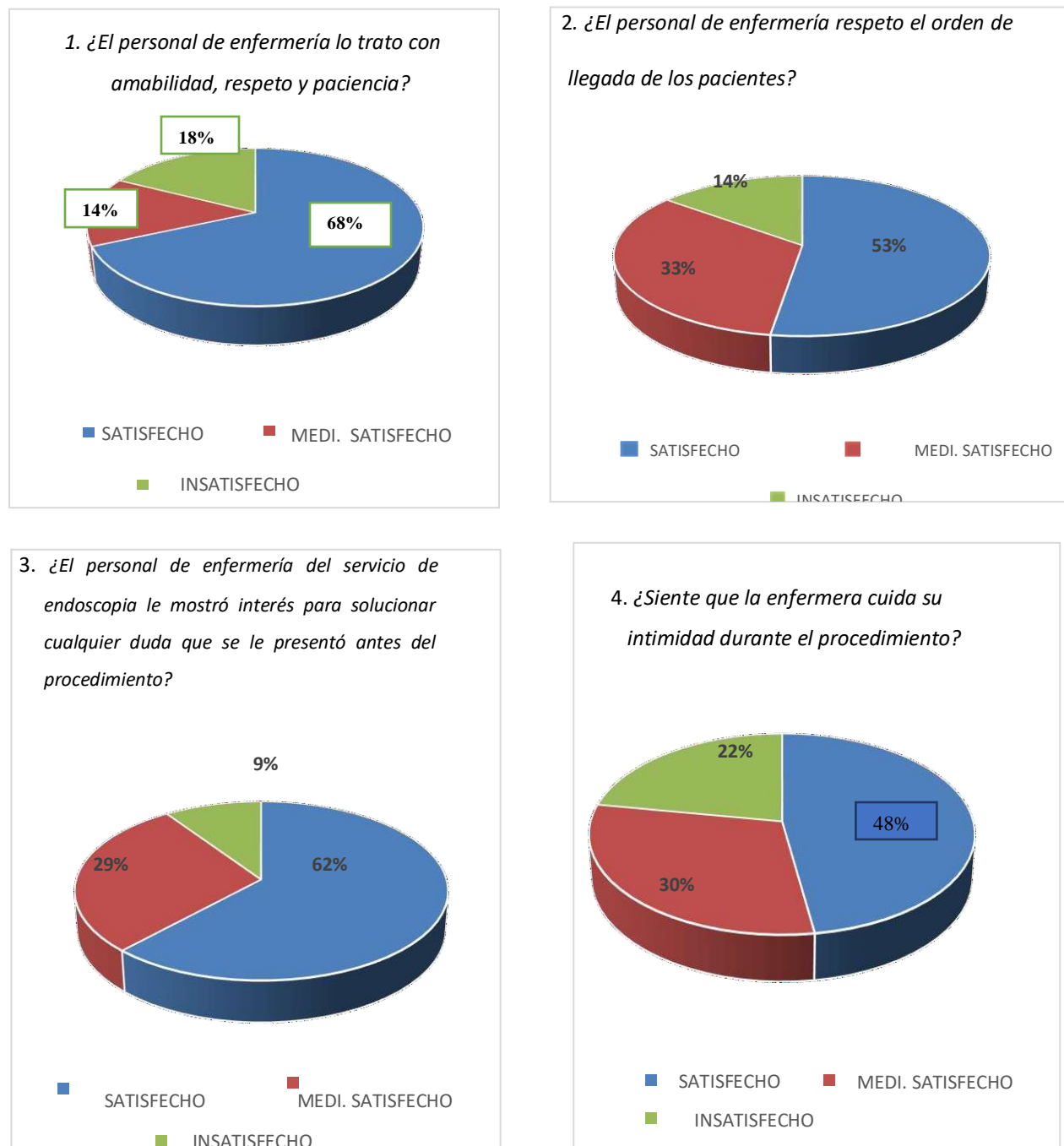
Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en endoscopias altas en el hospital santa rosa, 2021.



Fuente: Instrumento aplicado al usuario en el servicio de endoscopias del HSR 2021.

FIGURA N° 2.1

Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería por ítems en la dimensión humana en endoscopias altas en el Hospital Santa Rosa, 2021.

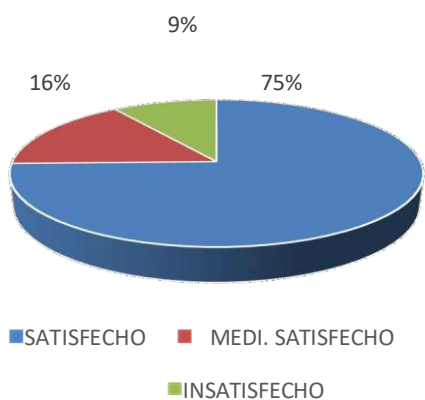


Fuente: Instrumento aplicado al usuario en el servicio de endoscopias del HSR 2021.

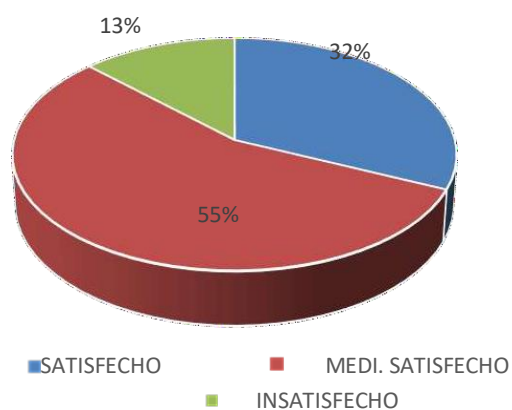
FIGURA N° 2.2

Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería por items en la dimensión humana en endoscopias altas en el Hospital Santa Rosa, 2021.

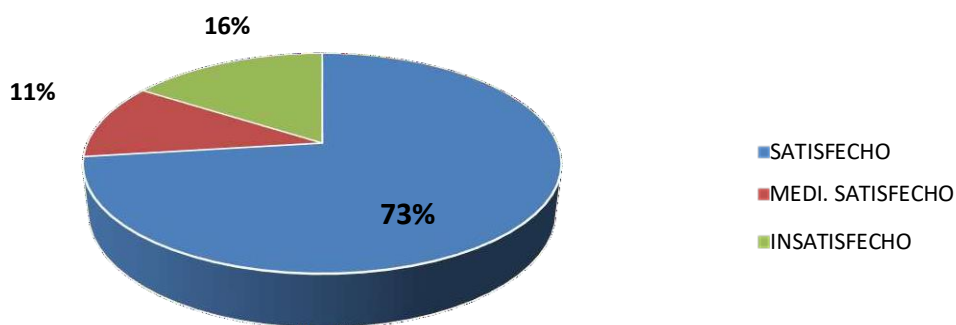
5. ¿La enfermera se encuentra correctamente uniformada (mandilón, gorro, guantes gafas y botas) para la realización de su endoscopia alta?



6. ¿Las charlas educativas que se brindaron mientras esperaba para ser atendido, fueron claras?



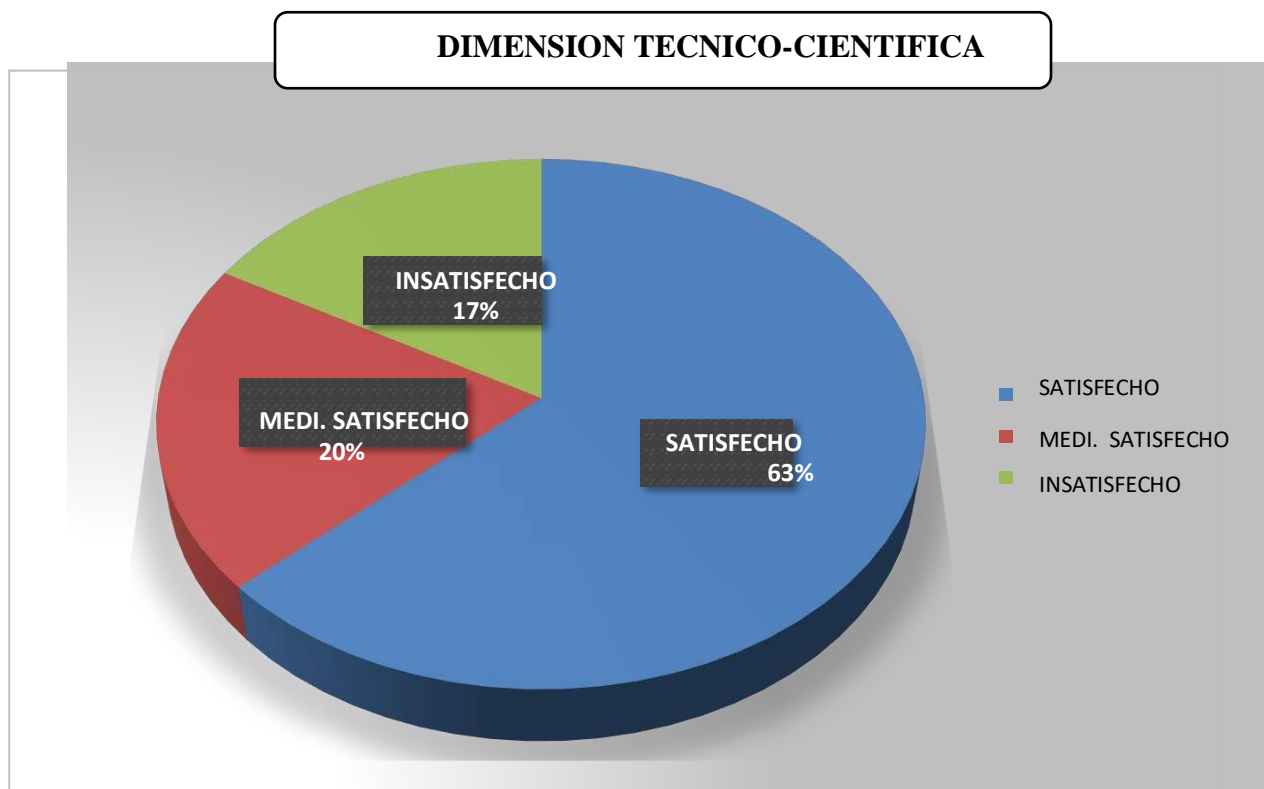
7. ¿La enfermera le informó correctamente sobre el proceo de atención antes, durante y post el procedimiento?



Fuente: Instrumento aplicado al usuario en el Servicio de endoscopias del HSR 2021.

FIGURA N° 3

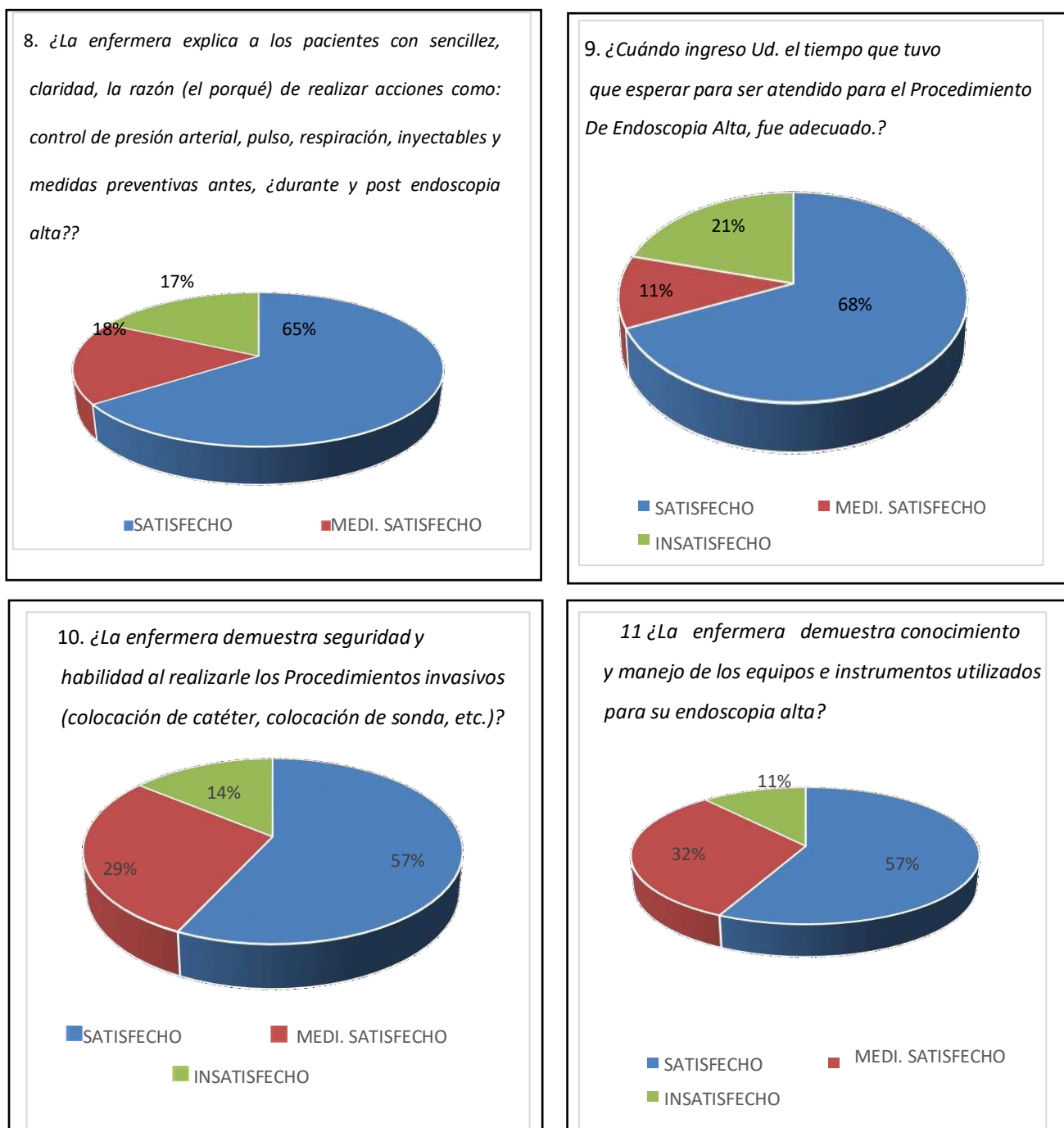
Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científica en endoscopias altas en el Hospital Santa Rosa, 2021.



Fuente: Instrumento aplicado al usuario en el Servicio de endoscopias del HSR 2021.

FIGURA N° 3.1

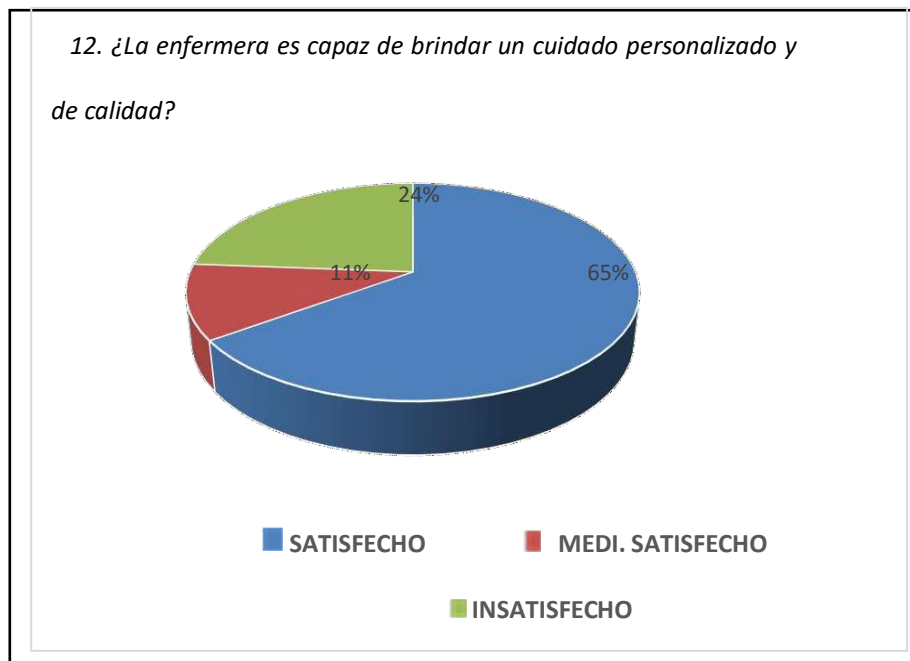
Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería por items en la dimensión técnico científica En endoscopias altas en El Hospital Santa Rosa, 2021.



Fuente: Instrumento aplicado al usuario en el Servicio de endoscopias del HSR 2021.

FIGURA N° 3.2

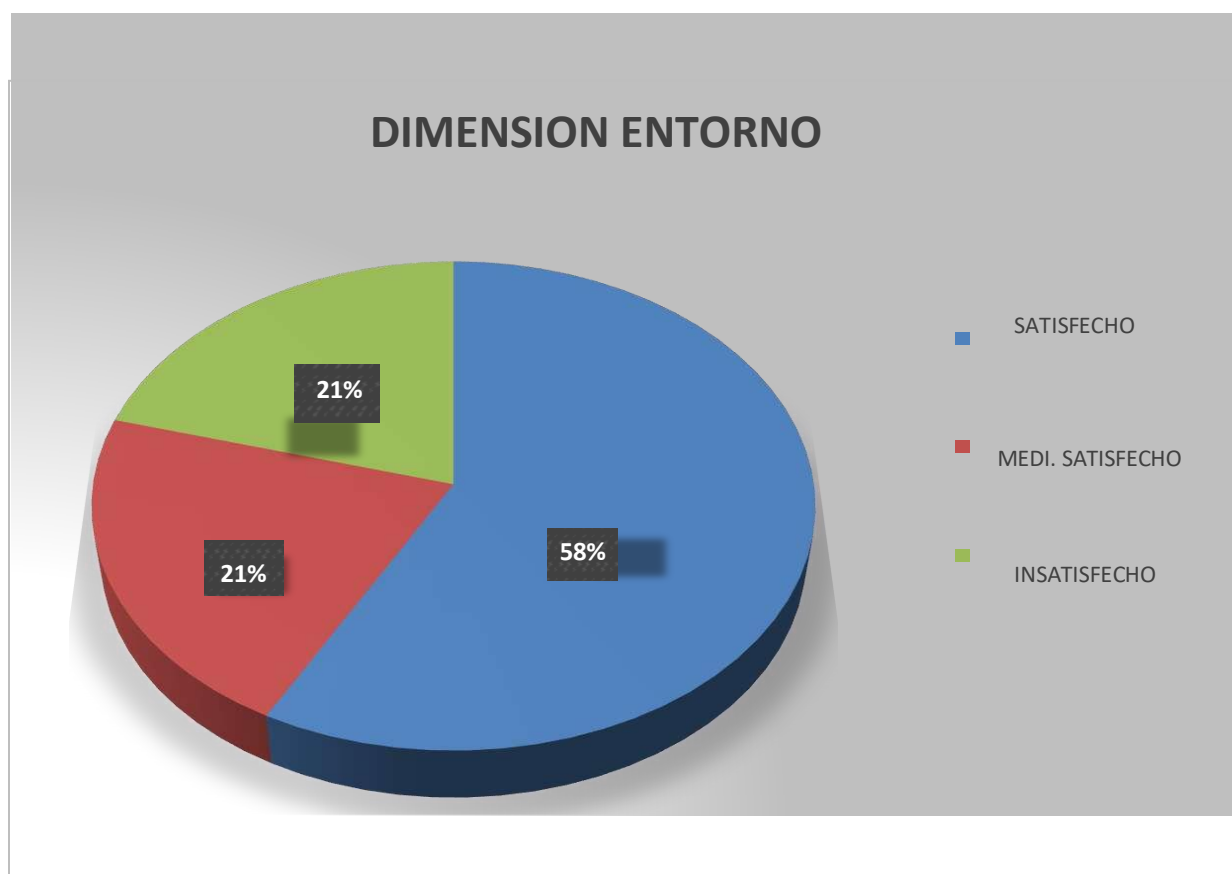
Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería por items en la dimensión técnico científica En endoscopias altas en El Hospital Santa Rosa, 2021.



Fuente: Instrumento aplicado al usuario en el Servicio de endoscopias del HSR 2021.

FIGURA N° 4

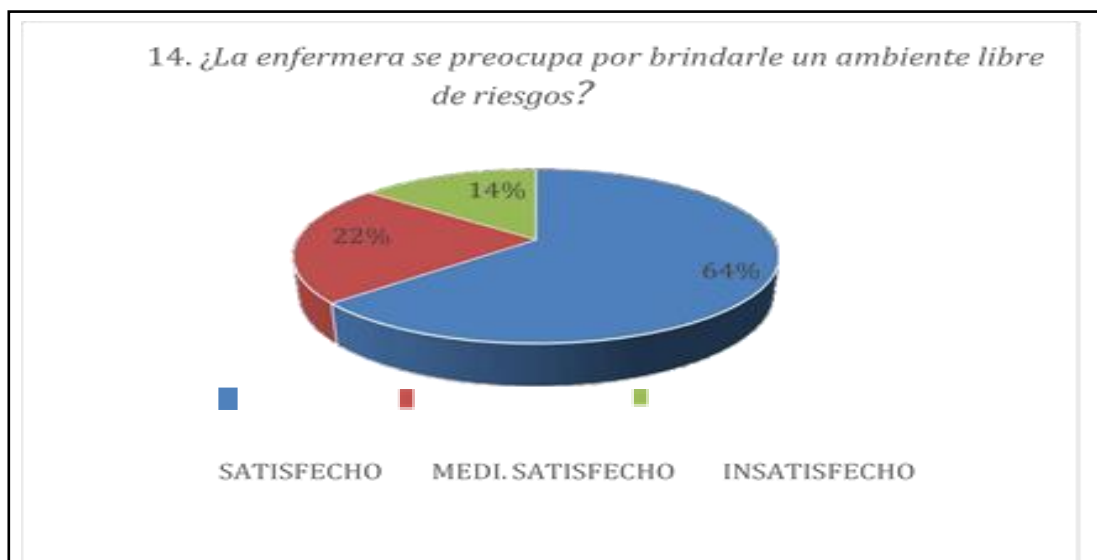
Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en endoscopias altas en el hospital santa rosa, 2021.



Fuente: Instrumento aplicado al usuario en el Servicio de endoscopias del HSR 2021.

FIGURA N° 4.1

Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería por ítems en la dimensión entorno en endoscopias altas en el hospital santa rosa, 2021.



Fuente: Instrumento aplicado al usuario en el Servicio de endoscopias del HSR 2021.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se investigó sobre la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en endoscopias altas del hospital Santa Rosa ,2021. Por los datos obtenidos en torno a las dimensiones en el estudio, se puede concluir que:

En cuanto a la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana por ítems, obteniendo un resultado de satisfactorio con el 58% (37) de los encuestados El ítem satisfactorio 68% (40) muestran el personal de enfermería trato amable, respeto y paciencia; 73% (46) la enfermera informa correctamente sobre el proceso de atención antes, durante y post el procedimiento, los ítems medianamente satisfactorios estuvo dado porque 55% (35) las charlas que se brindaron mientras esperaban para ser atendido, mientras que los ítems insatisfactorios 22% (14) sienten que la enfermera no cuida su intimidad durante el procedimiento. Luego del análisis de estudio con la investigación que realizó Godoy (2019) encontramos semejanzas ya que en su investigación tuvo como objetivo “determinar cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho”, tipo de estudio fue cuantitativo y el diseño descriptivo de corte transversal asimismo los resultados obtenidos determinaron que el mayor porcentaje de usuarios, tiene una percepción de satisfecho en un 45%. Existiendo también un 25% en un nivel insatisfecho y un 20% poco satisfecho. Además de un 10% muy satisfecho. Y se concluye que La percepción de la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho, responde a una percepción de satisfecho en un 45%, que evidencia una adecuada calidad de los servicios a nivel general, generando un buen nivel de satisfacción en los servicios de salud.

Respecto a la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científica se obtuvo que el 20% (13) de los encuestados se encontraron medianamente satisfactorio, 63% (39) satisfactorio y 17% (11) insatisfactorio. Los ítems medianamente satisfactorio 18%(11) la enfermera explica a los pacientes con sencillez, claridad los procedimientos a realizarle durante la endoscopia, los ítems satisfactorio esta dado por, 57% (36) la enfermera demuestra seguridad y habilidad al realizarle los procedimientos invasivos, y 57% (36) la enfermera demuestra conocimiento y manejo de los equipos e instrumentos utilizados para su endoscopia alta ; mientras que el ítems de insatisfactorio ; 21% (13) el tiempo que tuvo que esperar para hacer atendido para el procedimiento no fue el adecuado, Luego del análisis de estudios del estudio elaborado por los investigadores Zambrano y Rodríguez (2020) en la Revista publicada realizaron una investigación de tipo descriptiva y transversal, a fin de determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el área de cirugía del hospital Naval de la ciudad de Guayaquil, obteniéndose los siguientes resultados de los encuestados han asistido por primera vez al centro de salud durante el año, el 94.6% reconoce un elevado nivel de satisfacción en los servicios recibidos y el 97.7% de estos recibieron atención a su llamado en menos de 10 minutos, por lo que se concluye que en la óptica de percepción, en cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes en relación con el personal de enfermería se observa como muy positive la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el área de cirugía del Hospital Naval de la ciudad de Guayaquil, se encuentra una diferencia en cuanto en el ítem del tiempo de atención siendo en nuestra investigación lo que nos falta mejorar.

Acerca de la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno por ítems, del 100 % (63); 21% (13) medianamente satisfactorio, 58% (37)

satisfactorio y 21% (13) insatisfactorio. Los ítems de satisfactorios 64% (40) la enfermera se preocupa por brindarle un ambiente libre de riesgos. El ítem de medianamente satisfactorios está dado porque 53% (30) brindó un ambiente con una temperatura adecuada, limpio y ordenado y 21% (13) le brindaron un ambiente iluminado, limpio y ordenado, Luego del análisis de estudios encontramos que su estudio de investigación de Pabón y Palacio, (2020), tiene semejanza con el estudio realizado por que realizaron la investigación con el objetivo de determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena, utilizando el diseño descriptivo y cuantitativo, asimismo la muestra de estudio estuvo representada por 3,185 pacientes. Obteniéndose como resultados la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguida de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica con el 77,7% y en último 43 lugar el servicio de citas con 74%, lo cual es un buen indicador de la calidad de la atención brindada en el hospital. Se pudo concluir que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena, se determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1%. seguida de enfermería con el 79.5% encontrándose medianamente satisfechos en alguna atención brindada por esta profesión en nuestra investigación en la dimensión entorno el usuario se encuentra según los resultados medianamente satisfecho.

V. CONCLUSIONES

- Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención ,de enfermería en endoscopias altas en el hospital Santa Rosa, 2021 se puede concluir que el mayor porcentaje fue satisfactorio ya que el personal de enfermería trato con amabilidad , paciencia y respeto al paciente ; como también la enfermera informo correctamente sobre el proceso de atención antes, durante y post el procedimiento, los ítems medianamente satisfactorio estuvo dado por las charlas que se brindaron mientras esperaban para ser atendido, e insatisfactorio porque el usuario sintió que la enfermera no cuida su intimidad durante el procedimiento.
- Respecto a la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científica fue medianamente satisfactorio el ítem ; la enfermera explica a los pacientes con sencillez, claridad los procedimientos a realizarle durante la endoscopia, los ítems satisfactorio esta dado por; la enfermera demuestra seguridad y habilidad al realizarle los procedimientos invasivos, y además demuestra conocimiento y manejo de los equipos e instrumentos utilizados para su endoscopia alta ; mientras que el ítems de insatisfactorio ; fue que el tiempo que tuvieron que esperar para hacer atendido para el procedimiento no fue el adecuado.
- Acerca de la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno. Los ítems de satisfactorios; la enfermera se preocupa por brindarle un ambiente libre de riesgos. El ítem de medianamente satisfactorios esta dado porque le brindaron un ambiente iluminado, limpio y ordenado.

VI. RECOMENDACIONES

- Que el departamento de Enfermería y el servicio de Endoscopia implementen recursos humanos y cursos de Educación Permanente dirigido al profesional de enfermería para actualizar sobre la calidad de atención y favorecer la satisfacción del usuario. Promover en el servicio de endoscopia la elaboración de guías de procedimientos orientados a mejorar la calidad de atención de enfermería al paciente quirúrgico. Realizar estudios con enfoque cualitativo para profundizar el tema.
- Hacer un análisis detallado de las oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades del servicio de endoscopias del hospital santa rosa, así como un análisis interno de su infraestructura y de sus sistemas en los que trabaja.
- Al personal de enfermería fortalecer sus competencias con la finalidad de brindar una mejor calidad del servicio, la misma que se va a reflejar en el nivel de satisfacción de las personas que recurren a buscar su servicio.
- Al personal de enfermería del servicio de endoscopias del hospital santa rosa fortalecer sus competencias profesionales con la finalidad de mejorar la capacidad de respuesta ante los requerimientos de los usuarios.
- Al personal de enfermería del servicio de endoscopias del hospital santa rosa fortalecer la capacidad de empatía durante el cumplimiento de sus funciones profesionales, con la finalidad de alcanzar niveles de satisfacción en los pacientes que son atendidos.

VII. REFERENCIAS

Atencio, G. (2013) *Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto acerca del Cuidado Enfermero en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente, Clínico, Quirúrgico Daniel Alcides Carrión*. Huancayo. [Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en enfermería en centro Quirúrgico.

Disponible:http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4307/1/Atencio_Gonzales_Norma_Edith_2014.pdf. Acceso el 20/08/2016.

Donabedian, A. (1984) El punto de vista de los pacientes sobre calidad. *En calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación*. México: DF: La Prensa Médica Mexicana S.A.1984:43-60.

Donabedian, A. (1990) *La Dimensión Internacional de la evaluación y garantía de la calidad*. En *Salud Pública de México*.32:113-117. pp.114.

Donabedian, A. (1990) *La Dimensión Internacional de la evaluación y garantía de la calidad*. En *Salud Pública de México* Ob. Cit. pp. 115.

Donabedian, A. (1995) *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud*. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud, Vol. 2: 3 pp. 8-9.

Donabedian, A. (1997) *Garantía y Monitoría de la calidad de la atención médica*.

Dueñas, O. (2006) *Dimensiones de la calidad en los servicios de salud*. (En línea) Colombia: <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm> p.1-3

Dueñas, O. (2006) *Dimensiones de la calidad en los servicios de salud*. Ob.Cit.pp.7 y 8.

Evans et al, (2000) *Administración y control de Calidad*. Thompson. pp.13.

- Flores, H. (2018). Percepción sobre la calidad de atención en gestantes que acuden al consultorio de atención pre natal del centro de salud Aucayacu de abril a septiembre 2017.[http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/932/FLORES%20MATIAS%20HEIDY %20STEPHANY.pdf?sequence=1&isAllowed](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/932/FLORES%20MATIAS%20HEIDY%20STEPHANY.pdf?sequence=1&isAllowed)
- Gilmore y Moraes (1996) *Manual de Gerencia de la Calidad*. Ob. Cit. pp.2,3.
- Gilmore y Moraes (1996) *Manual de Gerencia de la Calidad*. Ob.Cit.pp.18.
- Gilmore y Moraes (1996) *Manual de Gerencia de la Calidad*. Organización Panamericana de la Salud. Manuales Operativos PALTEX Vol. III, N° 09. Washington. pp.2.
- Godoy, A. (2019). ¿Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Seguro Social de ESSALUD Ayacucho 2019?
- Marriner y Raile (1999) *Modelos y teorías en enfermería*. 4ta. Ed. Harcourt Brace. España. Ob. Cit. pp.72.
- Ministerio de Salud (2006) *Sistema de Gestión de la Calidad*. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006/Minsa. Ob. Cit. pp.21.
- Ministerio de Salud. (2006) *Sistema de Gestión de la Calidad*. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006/Minsa. Ob. Cit. pp .19-20.
- Pabón, M., y Palacio, K. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019.<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD>.

Palomino et al, (2018) *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia*, tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres UPCH.

Sociedad Americana De Endoscopia Gastrointestinal. (2001) *Formación práctica en endoscopia digestiva. Anales de Medicina Interna.V.22. N23.*

Varo, J. (1994) *Gestión estratégica de la calidad de servicios sanitarios*. Madrid. Un Modelo de Gestión Hospitalaria.

Zambrano, E. y Rodríguez, T. (2020). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. Revista Publicando. Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086/2112>.

VIII. ANEXOS**INDICE DE ANEXOS**

ANEXO	A	Operacionalización de Las Variables
ANEXO	B	Consentimiento Informado
ANEXO	C	Instrumento
ANEXO	D	Determinación de La Muestra
ANEXO	E	Tabla de Códigos
ANEXO	F	Tabla Matriz de Datos X
ANEXO	G	Datos generales del usuario
ANEXO	H	Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, de enfermería en endoscopias Altas en El Hospital Santa Rosa, 2021.
ANEXO	I	Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, de enfermería en endoscopias Altas en El Hospital Santa Rosa, 2021.
ANEXO	J	Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en endoscopias altas en El Hospital Santa Rosa, 2021.
ANEXO	K	La Dimensión técnico científica en endoscopias Altas En El Hospital Santa Rosa, 2021.
ANEXO	L	Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en endoscopias altas en el hospital Santa Rosa, 2021.

ANEXO A

Operacionalización de Las Variables

VARIABLE	VALOR FINAL QUE OCUPA LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN ENDOSCOPIAS ALTAS EN EL HOSPITAL SANTA ROSA, 2021.	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Humana (07ítems)	Trato cordial amable. Respeto al orden de llegada. Interés manifiesto en la persona y su problema. Respeto a su privacidad. Personal correctamente uniformado. Charlas educativas de interés para el usuario. Información proporcionada antes, durante y después del procedimiento.	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal	FORMATO DE ENCUESTA

<p>DEFINICION</p> <p>CONCEPTUAL:</p> <p>Se define como el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del usuario en relación con la calidad de atención.</p>		<p>Técnico-científico</p> <p>(6ítem)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Explica a los pacientes con sencillez, claridad el porqué de los procedimientos. -Tiempo de espera adecuado. -Demuestra seguridad y habilidad al realizarle los procedimientos invasivos. -Demuestra conocimiento y manejo de los equipos e instrumentos utilizados. -Brinda un cuidado personalizado y de calidad. -Coordino entre colegas y personal técnico de enfermería respeto a los cuidados para su procedimiento. 	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>	<p>FORMATO DE ENCUESTA</p>
--	--	--	--	---	-----------------------------------

ANEXO B

CONSENTIMIENTO INFORMADO

I. PRESENTACION.

Sr. o Sra.: Buenos días soy LICENCIADA EN ENFERMERIA de la ESPECIALIDAD DE GASTROENTEROLOGIA Y ENDOSCOPIAS de la Universidad

Nacional Federico Villarreal, me encuentro desarrollando la investigación:

SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION, QUE BRINDA LA ENFERMERA EN ENDOSCOPIAS ALTAS EN EL HOSPITAL

SANTAROSA,2021. La información que se obtenga solo será utilizada para fines de investigación. Su participación será anónima, y usted será tratada con mucho respeto y amabilidad, cuidando su integridad física y moral durante toda la ejecución del estudio, esta información se recolecta solo con fines de estudio.

A continuación. Se le hace la siguiente pregunta:

¿Aceptaría participar libre y voluntariamente en el estudio? Si () No ()

FIRMA:

DNI:

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado usuario:

a investigadora del estudio para el cual Ud. Ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con Ud. A guardar la máxima confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos solo serán utilizados con fines de investigación y no lo perjudicarán en absoluto.

ATTE.

Lic. Silvia Verónica Torres Rodríguez

Autora del estudio.

ANEXO C**INSTRUMENTO**

Estimado Sr. (a) mi nombre es Silvia V. Torres Rodríguez, soy licenciada en Enfermería, estoy realizando un estudio de investigación “Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, que brinda la enfermera en endoscopias altas en el Hospital Santa Rosa, 2021.” en coordinación con la institución en el Servicio de procedimientos endoscópicos del Hospital Santa Rosa. Para lo cual solicito su valiosa colaboración a través de sus respuestas, es de carácter anónimo y confidencial, agradezco anticipadamente su participación.

1. DATOS GENERALES

Fecha:

Edad:

Sexo:

Estado civil:

Grado de instrucción:

Ocupación:

2. INSTRUCCIONES

A continuación, se les solicita que lea las proposiciones que se enuncian. Para lo cual marcara con un aspa (x) la respuesta que considere más conveniente.

1. Nunca: Cuando nunca se realiza esta actividad. (INSATISFACTORIO).
2. Algunas veces: Cuando se realiza esta actividad de vez en cuando. (MEDIANAMENTE SATISFACTORIO)
3. Siempre: Cuando esta actividad se realiza siempre (SATISFACTORIO)

3. DATOS ESPECIFICOS

- La presente encuesta es para determinar la satisfacción o no de la atención recibida en Endoscopias Altas En El Hospital Santa Rosa 2021.

ITEMS	CRITERIOS A EVALUAR		
	1	2	3
1. El personal de enfermería del servicio de endoscopias lo trato con amabilidad (se presentó ante Ud.), respeto y paciencia.			
2. El personal de enfermería respeto el orden de llegada de los pacientes.			
3. El personal de enfermería del servicio de endoscopia le mostró interés para solucionar cualquier duda que se le presentó antes del procedimiento.			
4. Siente que la enfermera cuida su intimidad durante el procedimiento.			
5. La enfermera se encuentra correctamente uniformada (mandilón, gorro, guantes gafas y botas) para la realización de su endoscopia alta.			
6. las charlas educativas que se brindaron mientras esperaba para ser atendido, fueron claras			
7. la enfermera le informo correctamente sobre el proceso de atención antes, durante y post el procedimiento.			
8. La enfermera explica a los pacientes con sencillez, claridad, la razón (el porqué) de realizar acciones como: control de presión arterial, pulso, respiración, inyectables y medidas preventivas antes, durante y post endoscopia alta.			
9. Cuando ingreso Ud. el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido para el Procedimiento De Endoscopia Alta, fue adecuado			
10. La enfermera demuestra seguridad y habilidad al realizarle l procedimientos invasivos (colocación de catéter, colocación de sonda, etc.)			
11. La enfermera demuestra conocimiento y manejo de los equipos e instrumentos utilizados para su endoscopia alta.			
12. La enfermera es capaz de brindar un cuidado personalizado y de calidad.			
13. La enfermera coordino entre colegas y personal técnico de enfermería respecto a los cuidados para su procedimiento.			
14. La enfermera se preocupa por brindarle un ambiente libre de riesgos.			
15. El servicio de sala de procedimientos endoscópicos está bien iluminado, limpio y ordenado.			

¿Que sugiere Ud. ¿Para mejorar la atención de enfermería en la sala de procedimientos endoscópicos?

ANEXO D**OBTENCIÓN DE LA MUESTRA*****A.-Tamaño de la Muestra***

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

Donde:

N: Tamaño de muestra.

n: Número total de pacientes.

Z: Nivel de confianza (95%=1,96)

p: Proporción de casos de la población que tienen las características que se desean estudiar.

q: 1-p Proporción de individuos de la población que no tienen las características de interés y por tanto representa la probabilidad de obtener al azar un individuo sin esas características.

i^2 : Error muestral.

$$Z = 95\% = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = (1-p) = 0.5$$

$$i^2 = 0.1$$

$$N = \frac{(1.96)^2(184)(0.25)}{(0.1)^2(183) + (1.96)^2(0.25)} = 63.33$$

$$N = 63$$

ANEXO E

TABLA DE CODIGOS

DATOS GENERALES

N°	PREGUNTA VARIABLE	CATEGORIA	CODIGO
1	Edad	Menos de 20 años 21 a 30 años 31 a 40 años 41 a 50 años 51 a 60 años Mas de 60 años	1 2 3 4 5 6
2	Sexo	Masculino Femenino	0 1
3	Grado de instrucción	Primaria Secundaria Superior	1 2 3

DATOS ESPECÍFICOS

N°	ITEMS	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
DIMENSION HUMANA				
1	El personal de enfermería del servicio de endoscopias lo trato con amabilidad (se presentó ante Ud.), respeto y paciencia.	3	2	1
2.	El personal de enfermería respeto el orden de llegada de los pacientes.	3	2	1
3.	El personal de enfermería del servicio de endoscopia le mostró interés para solucionar cualquier duda que se le presentó antes del procedimiento.	3	2	1

4.	Siente que la enfermera cuida su intimidad durante el procedimiento.	3	2	1
5.	La enfermera se encuentra correctamente uniformada (mandilón, gorro, guantes gafas y botas) para la realización de su endoscopia alta.	3	2	1
6.	las charlas educativas que se brindaron mientras esperaba para ser atendido, fueron claras	3	2	1
7.	la enfermera le informo correctamente sobre el proceso de atención antes, durante y post el procedimiento.	3	2	1
DIMENSION TECNICA CIENTIFICA				
8	La enfermera explica a los pacientes con sencillez, claridad, la razón (el porqué) de realizar acciones como: control de presión arterial, pulso, respiración, inyectables y medidas preventivas antes, durante y post endoscopia alta.	3	2	1
9.	Cuando ingreso Ud. el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido para el Procedimiento De Endoscopia Alta, fue adecuado	3	2	1
10.	La enfermera demuestra seguridad y habilidad al realizarle los procedimientos invasivos (colocación de catéter, colocación de sonda, etc.)	3	2	1
11.	La enfermera demuestra conocimiento y manejo de los equipos e instrumentos utilizados para su endoscopia alta.	3	2	1
12.	La enfermera es capaz de brindar un cuidado personalizado y de calidad.	3	2	1
13.	La enfermera coordino entre colegas y personal técnico de enfermería respecto a los cuidados para su procedimiento.	3	2	1
DIMENSION ENTORNO				
14.	La enfermera se preocupa por brindarle un ambiente libre de riesgos.	3	2	1
15.	El servicio de sala de procedimientos endoscópicos está bien iluminado, limpio y ordenado	3	2	1

ANEXO F

Matriz de datos-satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, de enfermería en endoscopias altas en el Hospital Santa Rosa, 2021

P	DIMENSION HUMANA								DIMENSION TECNICO - CIENTIFICO							DIMENSION ENTORNO			
	1	2	3	4	5	6	7	Σ	8	9	10	11	12	13	Σ	14	15	Σ	TOTAL
1	3	3	3	2	2	2	1		3	3	3	3	3	3		3	3		
2	2	2	3	2	2	2	1		3	3	2	3	3	3		3	2		
3	3	2	3	2	2	2	1		3	2	3	3	2	2		2	3		
4	3	2	3	2	2	2	1		2	3	3	3	3	2		3	3		
5	3	2	3	2	2	2	1		2	3	3	3	1	2		3	3		
6	3	2	1	2	3	3	3		2	3	1	3	3	2		3	3		
7	3	2	1	3	3	1	3		2	3	3	3	3	2		2	3		
8	3	2	1	3	3	1	3		2	3	3	3	3	2		3	3		
9	3	2	1	2	3	1	3		2	3	2	2	1	2		3	3		
10	3	3	1	3	3	1	3		3	3	2	2	3	3		3	2		
11	3	3	1	2	3	1	3		1	3	2	2	3	3		3	3		
12	3	3	3	2	3	1	3		3	3	2	2	3	3		2	3		
13	3	3	3	2	3	3	2		3	3	2	2	3	3		3	3		
14	3	3	3	3	3	3	2		3	3	2	2	3	3		3	2		
15	3	3	3	3	3	3	2		3	3	2	2	3	3		3	3		
16	3	3	2	3	3	3	2		3	3	2	2	3	3		3	3		
17	3	3	2	3	3	3	2		3	3	2	2	3	3		3	2		
18	3	3	2	3	3	2	2		1	3	2	2	3	3		3	3		

Matriz de datos-satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, de enfermería en endoscopias altas en el Hospital Santa Rosa, 2021

P	DIMENSION HUMANA								DIMENSION TECNICO - CIENTIFICO								DIMENSION ENTORNO			TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	Σ	8	9	10	11	12	13	Σ	14	15	Σ		
19	3	2	2	3	3	2	2		3	3	3	3	3	3		3	3			
20	3	3	2	1	3	2	3		3	3	3	3	2	3		3	3			
21	2	2	2	1	3	2	3		3	3	3	3	3	3		3	2			
22	2	2	2	1	3	2	3		3	2	2	3	3	2		3	1			
23	2	2	2	1	3	2	3		3	3	1	3	1	3		3	1			
24	3	2	2	1	3	2	3		3	2	1	3	3	3		2	1			
25	3	2	2	1	3	2	3		3	3	1	2	3	3		3	1			
26	3	2	2	1	3	2	3		3	3	1	2	3	2		3	1			
27	3	3	3	3	3	2	3		2	3	1	2	3	3		3	1			
28	1	3	3	3	3	2	3		2	2	1	2	3	3		3	1			
29	1	3	3	3	3	2	3		3	3	1	2	3	3		3	1			
30	1	3	3	3	3	2	3		2	1	3	3	3	2		2	1			
31	1	3	3	3	1	2	3		3	1	3	3	3	2		2	2			
32	1	3	3	3	3	2	3		3	1	3	2	3	3		2	3			
33	1	3	3	3	3	2	3		3	1	1	2	2	3		3	2			
34	1	3	3	2	3	2	3		2	1	3	3	1	3		3	3			
35	1	3	3	2	3	2	3		3	3	3	3	1	3		3	3			
36	1	3	3	2	3	2	3		2	2	3	1	1	3		1	3			
37	1	3	3	2	3	2	3		1	3	3	3	1	2		1	3			
38	1	2	3	2	3	3	3		1	3	3	3	1	3		1	3			
39	3	2	3	2	3	3	3		1	3	2	2	2	3		1	3			

Matriz de datos-satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, de enfermería en endoscopias altas en el Hospital Santa Rosa, 2021

	DIMENSION HUMANA							Σ	DIMENSION TECNICO - CIENTIFICO							Σ	DIMENSION ENTORNO		Σ	Total
	1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11	12	13	14		15			
40	3	2	3	2	2	3	3		1	3	3	3	3	3		1	3			
41	3	2	3	2	2	3	3		1	1	3	3	3	3		1	2			
42	3	2	3	2	2	3	3		1	3	3	3	3	1		1	2			
43	3	2	2	3	3	3	3		1	1	2	1	3	3		1	3			
44	3	3	2	3	3	3	3		1	3	3	3	3	1		1	2			
45	3	3	2	3	1	3	3		1	3	3	3	3	1		3	1			
46	3	3	2	3	1	3	3		3	3	3	2	3	1		3	1			
47	3	3	2	3	1	2	3		3	3	3	3	3	1		2	1			
48	3	3	2	1	1	2	3		3	1	2	1	3	1		2	1			
49	3	3	2	1	3	2	3		3	1	2	1	3	3		2	3			
50	2	1	3	1	1	2	3		3	1	3	1	3	3		2	1			
51	2	1	3	1	3	2	3		3	3	3	1	2	3		3	1			
52	2	1	3	1	3	1	3		3	1	2	3	1	3		3	1			
53	2	1	3	1	3	1	3		3	1	3	3	1	3		3	1			
54	2	1	3	1	3	2	3		3	1	3	3	1	1		3	3			
55	3	1	3	3	3	2	1		3	3	3	1	1	3		3	2			
56	3	1	3	3	3	2	1		3	3	3	3	1	1		2	3			
57	3	1	3	3	3	3	1		3	3	3	3	1	3		3	3			
58	3	1	3	3	3	3	1		3	3	3	3	1	3		3	3			
59	3	3	3	3	2	3	1		3	3	3	3	3	3		3	3			
60	3	3	3	3	2	3	3		3	2	3	2	2	2		3	2			
61	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3		2	3			
62	3	3	3	3	3	2	3		3	2	2	3	2	3		3	3			
63	3	3	3	3	3	2	3		3	3	3	3	3	3		2	2			

ANEXO G

Datos generales del usuario del servicio de endoscopias del hospital santa rosa 2021

DATOS GENERALES	N°	%
EDAD		
MENOS DE 20 AÑOS	4	6 %
21 a 30 AÑOS	9	14%
31 a 40 AÑOS	25	40%
41 a 50 AÑOS	14	22%
51 a 60 AÑOS	8	13%
MAS DE 61 AÑOS	3	5%
TOTAL	63	100 %
SEXO		
FEMENINO	36	57%
MASCULINO	27	43%
TOTAL	63	100 %
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
PRIMARIA	4	6%
SECUNDARIA	23	37%
SUPERIOR	36	57 %
TOTAL	63	100 %

ANEXO H

*Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, de enfermería en endoscopias
altas en El Hospital Santa Rosa, 2021*

PERCEPCION	N°	%
Satisfactorio	39	62%
Medianamente Satisfactorio	14	23%
Insatisfactorio	9	15%
TOTAL	63	100%

ANEXO I

*Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, de enfermería en endoscopias
altas en el Hospital Santa Rosa, 2021.*

DIMENSION	MEDICION VARIABLE						TOTAL	
	Satisfactorio		Medianamente Satisfactorio		Insatisfactorio		N	%
	N	%	N	%	N	%		
HUMANO	37	58%	17	27%	9	15%	63	100%
TECNICO	39	63%	13	20%	11	17%	63	100%
ENTORNO	37	58%	13	21%	13	21%	63	100%

ANEXO J

Satisfacción Del Usuario Sobre La Calidad De Atención De Enfermería En La Dimensión Humana En Endoscopias Altas En El Hospital Santa Rosa, 2021

N°	ITEMS	Insatisfactorio		Medianamente Insatisfactorio		Satisfactorio		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1	El personal de enfermería del servicio de endoscopias lo trato con amabilidad (se presentó ante Ud.), respeto y paciencia	11	18%	9	14%	43	68%	63	100%
2	El personal de enfermería respeto el orden de llegada de los pacientes.	09	14%	21	33%	33	53%	63	100%
3	El personal de enfermería del servicio de endoscopia le mostró interés para solucionar cualquier duda que se le presentó antes del procedimiento.	6	9%	18	29%	39	62%	63	100%
4	Siente que la enfermera cuida su intimidad durante el procedimiento.	14	22%	19	30%	30	48%	63	100%
5	La enfermera se encuentra correctamente uniformada (mandilón, gorro, guantes gafas y botas) para la realización de su endoscopia alta.	6	9%	10	16%	47	75%	63	100%
6	Las charlas educativas que se brindaron mientras esperaba para ser atendido, fueron claras.	8	13%	35	55%	20	32%	63	100%
7	La enfermera le informo correctamente sobre el proceso de atención antes, durante y post el procedimiento.	10	%	7	11%	46	73%	63	100%

ANEXO K

Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científica en endoscopias altas en el Hospital

Santa Rosa, 2021.

N°	ITEMS	Insatisfactorio		Medianamente Insatisfactorio		Satisfactorio		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	DIMENSION TECNICO - CIENTIFICA								
8.	La enfermera explica a los pacientes con sencillez, claridad, la razón (el porqué) de realizar acciones como: control de presión arterial, pulso, respiración, inyectables y medidas preventivas antes, durante y post endoscopia alta.	11	17%	11	18%	41	65%	63	100%
9.	Cuando ingreso Ud. el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido para el Procedimiento De Endoscopia Alta, fue adecuado.	13	21%	7	11%	43	68%	63	100%
10.	La enfermera demuestra seguridad y habilidad al realizarle los Procedimientos invasivos (colocación de catéter, colocación de sonda, etc.)	9	14%	18	29%	36	57%	63	100%
11.	La enfermera demuestra conocimiento y manejo de los equipos e instrumentos utilizados para su endoscopia alta.	7	11%	20	32%	36	57%	63	100%
12.	La enfermera es capaz de brindar un cuidado personalizado y de calidad.	15	24%	7	11%	41	65%	63	100%
13.	La enfermera coordino entre colegas y personal técnico de enfermería respecto a los cuidados para su procedimiento.	8	13%	13	20%	42	67%	63	100%

ANEXO L

Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en endoscopia altas en El

Hospital Santa Rosa, 2021

N°	ITEMS	Insatisfactorio		Medianamente Insatisfactorio		Satisfactorio		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
	DIMENSION ENTORNO								
14	La enfermera se preocupa por brindarle un ambiente libre de riesgos.	9	14%	14	22%	40	64%	63	100%
15	El servicio de sala de procedimientos endoscópicos está bien iluminado, limpio y ordenado.	17	27%	13	21%	33	52%	63	100%

