

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL  
PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SUB  
REGIONAL HUGO PESE PESCKETTO. ANDAHUAYLAS - 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**AUTORES:**

**RAYMER RANULFO AVILES ORTEGA**  
**ELENA VELAZQUE PASTOR**  
**NILDA VELAZQUE PASTOR**

**CALLAO - 2022**  
**PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

- Dr. HERNAN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ. PRESIDENTE
- Dra. VILMA MARÍA ARROYO VIGIL. SECRETARIA
- Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN. VOCAL

**ASESORA:** Dra. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS

Nº de Libro: 06

Nº de Acta: 099-2022

Fecha de Aprobación de tesis: 21 DE NOVIEMBRE DEL 2022

Resolución de sustentación de la Sección de Post Grado

Nº **234**-2022-D/FCS

## **DEDICATORIA**

A mis padres que me han dado la existencia; y en ella la capacidad de superarme y desearme lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida. gracias por ser como son, porque su presencia y persona han ayudado a construir y forjar la persona que ahora soy.

A mis amigos y maestros; que en el andar de la vida nos hemos encontrado, ya que cada uno de ustedes ha motivado mis objetivos y esperanzas en consolidar un mundo más humano y justo, gracias a todos los que han recorrido conmigo este camino, ya que me han enseñado a ser más humano empático y resiliente.

## **AGRADECIMIENTO**

La vida es hermosa y una de las principales características de esta hermosa vida es que la podemos compartir y disfrutar con quienes amamos, podemos ayudar y guiar a muchas personas. pero también podemos ser ayudados y guiados durante nuestra vida, por esta razón, mediante este agradecimiento de tesis quiero exaltar la labor de todos los docentes, asesores, todos aquellos que estuvieron presentes durante toda o la mayor parte de la realización y desarrollo de esta tesis, gracias aquellos que con respeto y decencia realizaron aportes para la culminación de este proyecto.

# ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS .....	4
RESUMEN .....	5
ABSTRACT .....	6
INTRODUCCIÓN .....	7
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	9
1.2. Formulación del problema .....	10
1.2.1. Problema general.....	10
1.2.2. Problemas específicos.....	10
1.3. Objetivos.....	11
1.3.1. Objetivo general.....	11
1.3.2. Objetivos específicos.....	11
1.4. Justificación de la investigación .....	12
1.4.1. Justificación teórica .....	12
1.5.1 Delimitantes teóricas .....	12
1.5.2. Delimitantes temporales .....	13
II. MARCO TEÓRICO .....	14
2.1. Antecedentes: Internacional y nacional.....	14

2.1.1. Antecedentes internacionales.....	14
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	15
2.2 Bases teóricas.....	18
Calidad de la atención.....	18
2.3 Bases conceptuales.....	19
<b>2.4 Definición de términos básicos.....</b>	<b>23</b>
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	25
<b>3.1 Hipótesis.....</b>	<b>25</b>
3.2 Definición conceptual de variables.....	26
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO.....	32
4.1. Tipo y diseño de la investigación.....	32
4.1.1 Tipo de investigación.....	32
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	36
4.7. Aspectos éticos en investigación.....	37
V. RESULTADOS.....	38
5.1. Resultados descriptivos.....	38
VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	43
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.....	43
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	49

VII. CONCLUSIONES.....	50
VIII. RECOMENDACIONES .....	51
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
X. ANEXOS .....	58
Anexo N°1. Matriz de consistencia .....	58
Anexo N°2: Encuesta sobre calidad del cuidado de enfermería .....	61
Anexo N°3: Instrumento de recolección de datos.....	64
Anexo N°4: Resultados preliminares .....	68
Anexo N°5: Datos de cuestionario N°1 .....	76
Anexo N°6: Datos de cuestionario N°2 .....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable calidad del cuidado.....	27
Tabla 2. Variable satisfacción del paciente .....	30
Tabla 3. Escala de valores de calidad de cuidado de enfermería.....	35
Tabla 4. Escala de valoresde satisfacción del usuario.....	35
Tabla 5. Juicio de expertos .....	35
Tabla 5.1. Relación entre calidad del cuidado de enfermería y Accesibilidad ..	38
Tabla 5.2. Relación entre calidad del cuidado de enfermería y atención técnica .....	39
Tabla 5.3. Relación entre calidad del cuidado de enfermería y hospitalidad....	40
Tabla 5.4. Relación entre calidad del cuidado de enfermería y perspicacia.....	41
Tabla 5.5. Relación entre calidad del cuidado de enfermería y confiabilidad ...	42
Tabla 6.1. Resultados contrastados de hipótesis general.....	43
Tabla 6.2. Resultados contrastados de hipótesis específica 1 .....	44
Tabla 6.3. Resultados contrastados de hipótesis específica 2 .....	45
Tabla 6.4. Resultados contrastados de hipótesis específica 3 .....	46
Tabla 6.5. Resultados contrastados de hipótesis específica 4 .....	47
Tabla 6.6. Resultados contrastados de hipótesis específica 2 .....	48

## **RESUMEN**

La presente investigación aborda la problemática de la calidad que se brinda en el servicio de enfermería y la satisfacción por parte de los pacientes del Hospital Sub Regional Hugo Pese Pescetto Andahuaylas. En el primer capítulo se establecen los problemas y objetivos. En el segundo, se enlistan los antecedentes relativos a las variables de investigación y se recopilaron las bases teóricas necesarias para el desarrollo de la investigación. En el tercer capítulo, se establecen los objetivos y operacionalizan las variables. En el cuarto apartado, se aborda el desarrollo de la investigación, recolección de datos, así como el procesamiento de los mismos. De los resultados se obtuvo que, existe relación entre las variables planteadas, y se concluye que la satisfacción a los pacientes incrementó con una buena calidad de cuidado.

Palabras clave: calidad, enfermería, cuidado, satisfacción

## **ABSTRACT**

This research addresses the problem of the quality of nursing services and patient satisfaction at the Sub Regional Hospital Hugo Pese Pescetto Andahuaylas. The first chapter establishes the problems and objectives. In the second chapter, the antecedents related to the research variables are listed and the theoretical bases necessary for the development of the research are compiled. In the third chapter, the objectives are established and the variables are operationalized. The fourth section deals with the development of the research, data collection and data processing. The results show that there is a relationship between the variables and it is concluded that patient satisfaction increased with a good quality of care.

Keywords: quality, nursing, care, satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto de un mundo globalizado donde la ciencia, la tecnología y la información están al alcance de muchos, los profesionales, especialmente los enfermeros, necesitan mejorar sus procesos de trabajo para garantizar una atención de calidad a sus pacientes.

El presente Proyecto titulado “**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACION DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL SUB REGIONAL HUGO PESE PESCKETTO ANDAHUAYLAS. APURIMAC - 2022**”

El objetivo fue determinar la satisfacción y calidad de atención de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias del Hospital Subregional Hugo Pese Pescetto. Materiales y métodos: estudios descriptivos, transversales y cuantitativos. El tamaño de la muestra fue de 60 pacientes con orden de alta médica urgente.

La Organización Mundial de la Salud establece que la calidad de la atención es la medida en que los servicios de salud se adaptan al conocimiento de los expertos, con base en datos verificables, para lograr los resultados deseados. También muestra que se puede medir y mejorar teniendo en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios (1).

Según Chacón, se entiende por percepción a las sensaciones que el paciente adquiere a través de los sentidos de forma personal y subjetiva en relación con los cuidados que recibe de la enfermera, estas expresiones deben ser entendidas de acuerdo a la personalidad y características individuales del enfermero (2). Según Iparraguirre, en una revisión sobre medidas de calidad de atención, cabe señalar que en el Perú siempre ha sido evaluada por medios prácticos y reglamentada, incluso por la Resolución del Ministerio de Salud N°527 del año 2011. En ella se aborda el lineamiento para la estimación de la satisfacción de los usuarios internos en los establecimientos de salud, no

obstante, aún se requiere mejorar la calidad de la atención. A nivel global, en numerosos estudios existe la concurrencia de satisfacción con la atención, pero reconocen carencias que predominan en el tiempo de atención, la duración de la estancia hospitalaria, la falta de trato adecuado por parte del personal y la falta de empatía. (3).

Los pacientes que acuden a los servicios de emergencia son vulnerables y necesitan una atención rápida, oportuna y eficiente, ya que los servicios involucran intervenciones para condiciones que amenazan la vida. Sin embargo, existe una demanda creciente de estos servicios en todo el mundo, generando una sobrecarga que perjudica a los pacientes y al personal del área, la insatisfacción de los usuarios y las percepciones individuales de la atención brindada. Refleja la atención y el cuidado brindado a los clientes y ha demostrado ser un indicador importante de qué tan bien se están logrando las metas propuestas para garantizar una salud de calidad. (4)

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La valoración de las necesidades respecto a las personas atendidas en los centros médicos es una prioridad dentro del campo de la enfermería, es por ello que es necesario obtener una respuesta por parte de los usuarios finales con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado (5).

La calidad en el servicio implica el cumplimiento de las perspectivas del cliente, es así que la calidad debe estar cimentada en el respeto, la confiabilidad y el trabajo colaborativo de quienes ejercen la enfermería. El conjunto de atributivos de un bien o servicio prestado, son considerados también como calidad, y se definen como el grado de aceptación por parte de los requerimientos del consumidor. Durante el proceso de internamiento de los pacientes, es donde se experimenta la necesidad de brindar no solo un servicio de calidad respecto a la enfermedad a tratar, sino de calidad del entorno que lo rodea durante el proceso. Es en este mismo punto, en el cual la labor de la enfermera toma mucha relevancia, puesto que es el paciente quien muestra la necesidad de sentirse confortado anímica y físicamente, y es donde la labor de la enfermera requiere no solo de cumplimiento sino también de calidad y responsabilidad. (6)

El alcance del sector salud a nivel global abarca a las personas sin diferencia entre género y condición, este mismo objetivo incluye a que las personas de bajos recursos puedan acceder a una atención de alta calidad. (1)

La calidad de la Organización Mundial de la Salud (OMS) realiza actividades con estándares de intervención de seguridad comprobada, fácil acceso a la población y por ende la capacidad de incidir en la morbilidad, discapacidad, desnutrición y mortalidad de la población, obteniendo los mejores resultados al menor costo. daño y la máxima satisfacción del paciente. El término calidad aplicado al sector de la salud significa comparar, evaluar e identificar mejoras en la prestación de los servicios de salud. (7)

Según Ariza y Daza, a partir de un estudio realizado en Bogotá, la única medida directa de la calidad de la atención es el análisis de resultados teniendo en cuenta aspectos estructurales y de proceso. Se ha identificado falta de infraestructura en centros públicos de varios países, impactando en la satisfacción de los pacientes y generando quejas y rechazo por parte de los residentes. (8)

En hospital Hugo Pesce Peceto es importante comprender cómo se relacionan la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de urgencias hospitalarios. De esta manera, se pueden encontrar soluciones alternativas y se puede mejorar la calidad del servicio a pesar de las circunstancias adversas. A pesar de estar expuestos a las condiciones que enfrenta el personal de enfermería, continúan trabajando con alta motivación por amor a su trabajo, y sobre todo, de forma física, mental, cognitivamente y, muy trabajadores.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital, sub Regional “Hugo pese Pesceto Andahuaylas 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y accesibilidad en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y atención técnica en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y hospitalidad en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la perspicacia en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y confiabilidad en la satisfacción de los pacientes atendidos a en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital sub Regional "Hugo pese Pesceto Andahuaylas 2022

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la accesibilidad en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022
- Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la atención técnica en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022
- Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la hospitalidad en la satisfacción de los pacientes atendidos

en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022

- Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la perspicacia en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022
- Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la confiabilidad en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1. Justificación teórica**

Este estudio se realizó con el objetivo de contribuir al conocimiento existente sobre el uso de rúbricas validadas y permitirá sistematizar los resultados para incluirlos en propuestas como herramienta para evaluar los resultados de las habilidades de indagación científica en la atención en enfermería.

#### **1.5. Delimitantes de la investigación**

##### **1.5.1 Delimitante teórica**

Desde los parámetros teóricos esta investigación estará sustentado en bases administrativas, específicamente orientadas a la salud para que de esta manera nos permitirá comprender este fenómeno. Como una de las delimitantes es el acceso de la información tanto teórica como empírica a nivel internacional y nacional, de forma exclusiva a la calidad del servicio que se brinda en el ámbito de la enfermería.

### **1.5.2. Delimitante temporal**

Desde los parámetros temporales. Debido al poco tiempo el estudio se aplicó en el mes de mayo del 2022, tiempo en el cual se realizó el análisis de la situación de la atención brindada por las enfermeras, recolección de datos y procesamientos de los mismos.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes: Internacional y nacional**

Luego de realizar la búsqueda de información acerca de estudios similares, se pudo encontrar algunas investigaciones relacionadas, mismas que se presentan a continuación.

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

En la investigación realizada por Ruiz et. al (2020), se tuvo como objetivo en el mercado del concepto de percepción de categoría en la atención por parte de personal de enfermería desde la visión de los atendidos en un servicio de salud público. Se realizó el estudio bajo un tipo de investigación descriptivo y transversal por medio del análisis en 90 muestras. Los resultados obtenidos mostraron tendencias favorables respecto a la opinión de los pacientes, siendo los valores de mayor concurrencia los de usuarios complacidos en un 18.9% y usuarios muy complacidos en 67.8%. De la investigación se concluyó que los servicios de cuidados a los enfermos poseen una calidad buena en forma general. (9)

En el trabajo presentado por Muñoz et. al. (2020), se definió el objetivo principal de evaluar la percepción del cuidado y la enseñanza de autocuidado por parte del paciente en los programas de salud de tuberculosis (TBC). La investigación fue direccionada bajo un enfoque cualitativo, tomando como muestra a 96 personas ancianas para ser evaluadas. Los resultados obtenidos reflejaron la existencia desinformación muy aguda de los procesos de cuidado y el alcance de. De un análisis de resultados se concluye que existe la necesidad de difusión de información sobre los riesgos que conlleva la enfermedad, así como los cuidados que el paciente infectado debe tener (10).

En la investigación realizada por Suarez et al. (2019), se trazó la ruta de seguimiento para la determinación de la valoración de las características del cuidado de un centro de salud de Ecuador, se brindó un enfoque cuantitativo por

medio una muestra de 370 usuarios, mismos fueron evaluados respecto a múltiples dimensiones como la percepción y la expectativa respecto al cuidado brindado a los pacientes. Los resultados obtenidos recolectados fueron 48% tanto de resultados esperados como percibidos. De los resultados se concluyó que el cuidado del centro médico propuesto cumple con la frecuencia. (11)

En el estudio realizado por Vásquez et. al. (2019), se realizó una investigación compuesta por una muestra de 395 usuarios que fueron atendidos en una unidad médica, por medio de la encuesta SERVPREF, se obtuvieron estadísticas referentes a sexo, edad y satisfacción por parte del servicio brindado por un médico, por enfermera y personal de apoyo no sanitario. Los resultados fueron los siguientes: el 65% de satisfacción del servicio médico, el 74% por parte del servicio de enfermería y el 59% por parte del personal de apoyo. Asimismo, se evaluó el tiempo de respuesta y el resultado obtenido fue del 59% de satisfacción y de los elementos percibibles del 82%. De los resultados se concluye que existe una tendencia promedio del 60% de satisfacción global en el caso de estudio analizado (12).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Chumpitaz M. (2019) con el fin de juzgar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, el tipo al que se aplica su metodología, cuantitativa, relativa y descriptiva. Se encuestó a 51 enfermeras y 206 pacientes adultos. Se utilizaron listas de verificación y cuestionarios como herramientas de medición. El 64,6% del personal de enfermería brinda calidad de atención moderada, el 19,6% baja y el 15,7% alta, ya que la calidad de atención tiende a ser moderada y alta como resultado de la calidad de atención Brindamos calidad de atención. Por otro lado, el 47,6% de los pacientes reportaron satisfacción moderada, el 29,1% satisfacción alta y el 23,3% satisfacción baja. En conclusión, explico que existe una correlación positiva entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. (13)

Marcelo D. (2019) propuso determinar las relaciones entre los constituyentes como calidad de atención y satisfacción del paciente. Para esa metodología, se realizó un estudio de correlación cruzada y se contó con una población de 120 pacientes hospitalizados utilizando dos instrumentos de escala tipo Likert. Los resultados confirmaron una correlación positiva significativa entre las variables de la encuesta, alcanzando una correlación de 0,878. Por lo tanto, concluyó que existe una relación +/- entre la dimensión de calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Esto puede interpretarse en el sentido de que cuanto mejor sea la condición de los componentes de la atención, mayor será la satisfacción. (14)

Ventura (2018) trazó el objetivo general de determinar la calidad del cuidado que brindan las enfermeras de acuerdo a la percepción del paciente sobre la hipertensión arterial. El método utilizado es un breve estudio descriptivo de 135 sujetos con hipertensión arterial utilizando medidas de calidad del tratamiento para la recolección de datos. El análisis de inferencia se realiza utilizando una prueba de comparación de frecuencia de chi-cuadrado de 1 muestra con significación estadística  $p \leq 0,05$ . En general, el 46,7% de los hipertensos consideró que la calidad de la atención era moderada. Las calificaciones dimensionales también muestran que el 46,7% mantiene un nivel intermedio de calidad de atención según el cuidado humanizado. Cuando se trata de tecnología, el 44,5% dice que la calidad de la atención es promedio. En cuanto al ambiente físico, el 47,4% califica la calidad de los servicios de atención como moderada. Finalmente, cuando se trata de los aspectos ambientales de las relaciones interpersonales, el 45,9% cree que el cuidado del cuidador es mediocre. Concluye que las personas con hipertensión arterial califican los servicios de enfermería como promedio (15).

David (2020), propuso como objetivo común la evidencia de una relación entre las categorías de atención distintas a las categorías de atención y el cumplimiento del paciente. La metodología utilizada fue rudimentaria, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, y la población estuvo constituida por 50 pacientes ambulatorios. Se han implementado dos

herramientas probadas y confiables para medir la calidad del sitio y la satisfacción del paciente. Los resultados obtenidos se basan en 50 encuestados y muestran que la calidad del servicio es más común en el grupo inferior, representando el 84%, y la satisfacción es mayor en el grupo intermedio con la dimensión de confianza indica que es más común. 54%, 36% dimensión física, 26% dimensión seguridad y 36% dimensión seguridad. Hubo una relación positiva entre el cumplimiento del paciente y la confiabilidad, lo que indica que se lograron los puntajes más altos de cumplimiento del paciente y puntajes significativos de confiabilidad. Concluimos que existe una relación moderadamente eficiente entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente (16).

Ccoica (2018) en su estudio definió como objetivo general objetivo el determinar la relación que existe entre calidad de atenciones de enfermería y nivel de satisfacciones del paciente del área de urgencias. La metodología de estudio fue de tipo cuantitativa, método descriptivo, diseño correlacional de corte transversal. Las muestras fueron de 85 individuos. La encuesta fue utilizada como instrumento y el cuestionario como herramienta. El resultado arrojó que: 34,12% calificó el grado bueno con respecto a la categoría del cuidado del enfermero, 49,41% calificó el grado de recurrencia y 16,47% calificó el grado malo y 27,06% mostró estar completamente satisfecho con la atención de los pacientes de emergencia. El 56,47% dijo estar moderadamente satisfecho y el 16,47% insatisfecho. Se demostró que coexiste una relación positiva, directa entre las variables categoría del cuidado de enfermería y la 35 satisfacción del usuario. Concluyó que la relación de Spearman. Se recomienda a la directiva del centro de salud San Jerónimo, inducir al personal de enfermería sobre la importancia de la calidad de atención (17) .

## **2.2 Bases teóricas**

### **Calidad de la atención**

El interés por la atención de calidad no es una tendencia reciente para la enfermería, ya que tiene sus raíces en la práctica profesional. Donabidian (1980) definió la calidad de la atención como la capacidad de lograr el máximo beneficio deseado, teniendo en cuenta los valores individuales y sociales. (18)

El sentido y finalidad de la atención en los establecimientos de salud es la atención directa, continua y permanente de las personas en estado de enfermedad. La calidad asistencial es, por tanto, un proceso encaminado a alcanzar un alto nivel de excelencia en la atención y satisfacción del usuario. Sin embargo, para lograr este resultado, se debe tener en cuenta que la existencia, la homeostasis, la continuidad y la contingencia son las condiciones específicas y características de este cuidado. Además, representan insumos importantes para la atención de la salud que pueden brindar protección, comodidad y apoyo sin poner en peligro la integridad de quienes reciben atención (19).

La atención de calidad incluye: Aspectos éticos relacionados con aspectos interpersonales. Es decir, establecer empatía y respeto por la dignidad humana en diferentes contextos culturales. Aspectos científicos y técnicos, incluida la prestación de cuidados adecuados acordes con los avances científicos y tecnológicos de la disciplina. La dimensión perceptiva incluye la capacidad de comprender las oportunidades y necesidades de la persona atendida y cómo satisfacerlas (20).

### **Teoría de los cuidados de Kristen Swanson**

Para brindar un cuidado que no debe perder de vista el cuadro humano completo, la profesión de enfermería cree que no solo prestar atención a la biología sino también escuchar atentamente es el primer paso en el diálogo y la comunicación (20).

## **Teoría de Jean Watson**

La Teoría del Cuidado Humano se basa en la armonía de la mente, el cuerpo y el espíritu a través de una relación de apoyo y confianza entre la persona que recibe el cuidado y el cuidador. Su teoría tiene un enfoque filosófico (fenomenológico existencial) con un fundamento espiritual como los ideales morales y éticos de la enfermería. La filosofía de Gene Watson sostiene que el cuidado humano incluye: a Compromiso moral (para proteger y mejorar la dignidad humana; más allá de la evaluación médica), experiencia, conciencia y conexión: (para mostrar una profunda preocupación por las personas) Compromiso requerido. Mejorar la calidad de vida, sumergiéndose en la educación de cada cuidado prestado, y así aumentar la conciencia del paciente sobre el cuidado humanizado (21).

### **2.3 Bases conceptuales**

#### **El cuidado de enfermería**

Para enfermería, el cuidado es un concepto importante y se considera la esencia de un campo que involucra no sólo al receptor sino también al cuidador como comunicador. Es un servicio de salud especializado que se diferencia de otros servicios humanos en que se enfoca en atender necesidades de atención derivadas de problemas de salud (22).

El cuidado del paciente es la esencia de la profesión de enfermería y se puede definir como: Relación Enfermería-Terapéutica - Actividades que se basan en el paciente y que requieren valor personal y profesional, encaminadas a la preservación, restauración y autocuidado de la vida. Sin embargo, hay circunstancias que afectan el trabajo de una enfermera, y en ocasiones se olvida que su esencia es el respeto a la vida y el cuidado profesional de las personas. Esto plantea la necesidad de considerar la importancia del cuidado. Porque el cuidado tiene impacto y es parte de la producción de servicios de salud considerados esenciales para lograr resultados finales como el alta del paciente, la satisfacción y la reducción de hospitalizaciones. Mejorar la productividad, la

eficiencia y la eficacia profesional, y mantener la calidad de la atención, cuidar significa conocer y cuidar a cada persona. Esto requiere un esfuerzo de atención y, a veces, una concentración más intensa que el esfuerzo físico. El valor de la compasión se basa en cuidadores creativos cuya esencia es trascendente (23).

El proceso de enfermería tiene fundamentos teóricos enraizados en una variedad de teóricos de la enfermería, comenzando con la pionera en enfermería Florence Nightingale, quien hace más de un siglo trabajó para mejorar la salud de los centros de enfermería a través del mantenimiento sanitario y estructural de los mismos. del proceso. A través de nuestras observaciones, hemos identificado la relación entre las condiciones de salud para prevenir la propagación de enfermedades infecciosas y todos sus efectos sobre la salud de las personas en períodos caracterizados por guerras prioritarias. Muestra la primera etapa del proceso. Evaluación, luego identificación de problemas y actividades planificadas de resolución de problemas correspondientes a la etapa de diagnóstico (24)

Si se requiere la hospitalización de un paciente, se debe avisar con anticipación y se debe establecer una ruta limitada a los servicios para el paciente para garantizar la protección y desinfección adecuadas del área. Los pacientes se alojan en habitaciones individuales, con áreas de pre-ingreso que permiten a los profesionales médicos colocar barreras protectoras establecidas, según el tipo de procedimiento que se realice (25).

### **Satisfacción del paciente**

Los enfermeros reconocen la calidad del cuidado que brindan a los pacientes, su responsabilidad por las normas institucionales, éticas, legales y profesionales, y la contribución de su desempeño a la evaluación del cuidado y la satisfacción del paciente. En este sentido, escuchar lo que los pacientes tienen que decir sobre la atención brindada y su satisfacción puede ser una oportunidad para crear medidas de resultado que puedan proporcionar a los gerentes caminos de decisión para el cambio y la innovación. Debido a la cambiante situación mundial,

los pacientes y sus familias, preocupados por la seguridad del paciente, demandan un compromiso renovado para mejorar la calidad de las organizaciones que brindan servicios de salud (14).

El cuidado, por otro lado, es parte fundamental del manejo clínico del paciente, y los estudios han demostrado que la satisfacción con este cuidado es el aspecto que mejor predice la satisfacción con la hospitalización en general. Como resultado, la satisfacción del paciente con la atención se ha convertido en un determinante importante de la calidad de la atención médica (26).

Las enfermeras trabajan en ambientes de alta complejidad, cuidando a pacientes críticos, lidiando con conflictos emocionales como el sufrimiento y la muerte, lidiando con infecciones y enfermedades contagiosas, siendo mordidos y contrayendo VIH y Hepatitis C. Ellas se enfrentan diariamente a miedos, conflictos laborales y otros conflictos laborales, sobrecarga, falta de equipos y/o materiales, instalaciones inadecuadas. En algunos servicios hospitalarios, la vida de los pacientes está en constante peligro, por lo que las enfermeras enfrentan situaciones de mucho estrés. La enfermería es una ocupación particularmente estresante porque impacta en la salud y satisfacción laboral de sus profesionales e implica gran responsabilidad y falta de autonomía y autoridad en la toma de decisiones. Como profesionales, tienen que adaptarse al rápido cambio tecnológico, la disminución de la compensación y los incentivos, las condiciones físicas inadecuadas, las malas relaciones y la duplicación de tareas domésticas (27).

En el último período la totalidad de los países de Latino América al parecido que los excrementos del mundo, se encuentran en seguimiento de completar y prevenir los urinarios de salud, con el confort de los pacientes, con el rumbo de advertir bártulos adversos, iatrogénicos e aún la muerte. No hay sospecha de que inseparable de los grandes retos de la pócima actual, es la implementación de modelos de índole de curiosidad, que garanticen que los pacientes reciban los tratamientos adecuados en el plazo oportuno, en un atmósfera de idolatría a su respetabilidad y derechos, que se garantice la imparcialidad y equidad, no

obstante existen diferentes puntos de vista, y inseparable de ellos es la lastre hábil del unilateral de enfermería, en el cual el laboral se ve preciso a esforzarse de práctica rutinaria y mecánicamente, evidenciando la insatisfacción y prevención de la usuaria en presencia de la curiosidad de enfermería. Recordando que los principales beneficiarios tonada los pacientes, que con la contribución confiable de naciente observación se podrá prevenir acciones para completar asimismo más la curiosidad de enfermería. Estudios realizados en Perú en una policlínica presencia se obtuvo que el 60% de los pacientes tienen una meditación medianamente lisonjera con conexión al control satisfecho por enfermería, en el deportista Interpersonal, la enfermera en la vida se identifica por su nombre (38%) y en la vida es amable (10%), Confort los pacientes refieren que a veces el griterío de la atmósfera afable en la vida les facilita el descanso (52%) (28).

La calidad de la atención está relacionada con la atención al usuario, que es testimonio del paciente y permite a los cuidadores acercarse para soluciones eficientes y eficaces. Los hospitales deben asegurarse de que los profesionales médicos se comprometan a brindar una atención de excelencia y, a través de un trato minucioso, cálido y oportuno, generar una buena experiencia y satisfacción para los usuarios durante su estadía hospitalaria. El establecimiento cuenta con una diversa cartera de servicios. Recursos humanos insuficientes para la demanda de los usuarios. Cada habitación en la que un paciente permanece durante un período de tiempo es un escenario ideal para medir la calidad de la atención en términos de satisfacción y experiencia. Por lo tanto, es importante desarrollar esta investigación que proporcione evidencia científica de cómo las enfermeras están brindando cuidados. Un examen de la literatura científica revela que existen pocos estudios en bases de datos científicas internacionales o en nuestro país que se centren en la calidad de la atención desarrollada por sugerencia de Thomas LH. Como se puede apreciar, este estudio busca llenar un vacío en el conocimiento existente sobre el tema, por lo que se justifica. En cuanto a las implicaciones prácticas, los resultados del estudio se compartirán con las autoridades de los centros de salud para permitir que se desarrollen

estrategias para mejorar la calidad de la atención que brindan las enfermeras (29).

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Calidad**

En nuestro contexto, calidad significa brindar respuestas efectivas a problemas y situaciones de salud que afectan a grupos e individuos, y aumentar la satisfacción del paciente, la familia y la comunidad con estos servicios (30).

### **Satisfacción**

La Satisfacción del Usuario (US) es uno de los aspectos más populares de la evaluación de la calidad de los servicios de salud y de la atención de salud pública, y ha sido considerado uno de los ejes de la evaluación de los servicios de salud durante más de una década. Si bien existe un intenso debate sobre su concepto y cómo se mide, también existe consenso en que la visión del usuario del servicio es un factor importante para mejorar la organización y prestación de los servicios de salud (30).

### **Emergencia**

una situación de emergencia se presenta cuando una persona presenta inesperadamente una situación de peligro para la salud, supone un riesgo grave y por tanto requiere atención médica inmediata (31).

### **Cuidado de enfermería**

La enfermería se ha caracterizado como una profesión de servicio. Su esencia es el respeto a la vida y el cuidado de las personas. Adecuado para diagnosticar y tratar las respuestas humanas a los problemas de salud actuales o potenciales. El concepto de cuidar ocupa un lugar central y fundamental en nuestro discurso profesional y constituye una forma de ser (32).

**Accesibilidad:** Se refiere a comportamientos de cuidado que tiene la enfermera esencial en la relación de apoyo y ayuda, administrado en forma oportuna, como principio de enfermería

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

- Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto

##### **Hipótesis específica**

- Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y accesibilidad de la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022
- Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y atención técnica en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022
- Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y hospitalidad en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022
- Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la perspicacia en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022
- Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y confiabilidad en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022

### **3.2 Definición conceptual de variables**

#### **Variable 1: Satisfacción del paciente**

Se define como aquel nivel de bienestar o la complacencia del usuario con la atención recibida del proveedor de salud.

#### **Variable 2: Calidad de cuidado**

Se entiende por calidad, la aptitud de un producto, servicio o proceso, para satisfacer las necesidades de los usuarios. Entendiendo por calidad total, el proceso que implica hacer las cosas bien y mejorarlas constantemente

**Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería**

Tabla 1. Variable calidad del cuidado

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Categoría	Escala de medición
Calidad del cuidado	Según Jean Watson el proceso de Cuidar un proceso interconectado, intersubjetivo, de sensaciones compartidas entre la enfermera y paciente	Sentimientos del Paciente	Sentirse apreciado sentirse valorado	1.Siempre	Ordinal
			Sentirse humillado	2.A veces	
				3.Nunca	
		Interacción de Enfermera	Ser agradable	1.Siempre	Ordinal
			Ser amable	2.A veces	
			Ser clara	3.Nunca	
		Apoyo	Dar Confianza	1.Siempre	Ordinal
		Emocional	Dar tranquilidad	2.A veces	
			Dar buen trato	3.Nunca	
		Apoyo Físico	Mirar al paciente	1.Siempre	

			Mantener contacto Físico	2.A veces	Ordinal
				3.Nunca	
		Cualidades hacer de Enfermera	Lideran el equipo de trabajo Trabajan en equipo	1.Siempre	Ordinal
				2.A veces	
				3.Nunca	
		Proactividad	Dar información precisa	1.Siempre	Ordinal
			Responder preguntas	2.A veces	
			Hacer concientizar	3.Nunca	
		Empatía	Comprender sentimientos Relación cálida	1.Siempre	Ordinal
				2.A veces	

				3.Nunca	
		Priorizar el cuidado	Tener en cuenta al paciente	1.Siempre	ordinal
			Tener en cuenta como persona	2.A veces	
			Respetar decisión	3.Nunca	
			Respetar su intimidad		
		Disponibilidad para la atención	Tener tiempo para las necesidades	1.Siempre	ordinal
			Disponibilidad para escuchar	2.A veces	
			Preguntar cómo está su ánimo	3.Nunca	

			Pre untar cómo se siente		
--	--	--	--------------------------	--	--

## Variable 2: Satisfacción del paciente

Tabla 2. Variable satisfacción del paciente

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIA	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del paciente	Es un indicador de cumplimiento del encargo de contribuir al fortalecimiento de la calidad del cuidado de la imagen profesional e institucional. (Triviño Q, Torres M., 2014)	Accesibilidad	Aproximación de la enfermera Procedimientos a tiempo Visita de la enfermera con frecuencia Disponibilidad a llamado	1. Insatisfecho (15 a 20) 2. Satisfecho (10 a 14) 3. Muy Satisfecho > 10	ordinal
		Atención técnica	Información sobre control Y seguimiento de enfermedad Honestidad a la condición médica	1. Insatisfecho (15 a 20) 2. Satisfecho (10 a 14) 3. Muy Satisfecho (> 10)	ordinal

	Hospitalidad	Brinda confianza Amabilidad en los cuidados	1. Insatisfecho (15 a 20) 2. Satisfecho (10 a 14) 3. Muy Satisfecho (> 10)	ordinal
	Perspicacia	Enfermera a la expectativa Busca mejores oportunidades durante el cuidado	1. Insatisfecho (15 a 20) 2. Satisfecho (10 a 14) 3. Muy Satisfecho (> 10)	ordinal
	Confiabilidad	Fluidez en la comunicación e información Trato individualizado	1. Insatisfecho (15 a 20) 2. Satisfecho (10 a 14) 3. Muy Satisfecho (> 10)	ordinal

## **IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO**

### **4.1. Tipo y diseño de la investigación**

El presente estudio es de carácter descriptivo y en este sentido Hernández et al. (2014) declaró que este tipo de estudio están destinados únicamente a medir o recopilar información, ya sea de forma independiente o colectiva, sobre conceptos o variables relacionadas (33).

El alcance que se utilizó fue correlacional según menciona Hernández et al. (como se citó en Arbaiza, 2014): “Se busca mostrar la posible asociación o la relación (no causal) entre dos o más conceptos, categorías o variables”. (pág. 44)

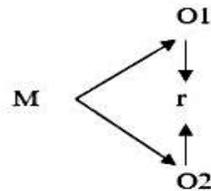
#### **4.1.1 Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada porque va tratar de solucionar problemas relacionados a las variables estudiadas. es de enfoque cuantitativo; porque es un proceso sistemático, riguroso, objetivo y tiene una información numérica acerca de nuestra investigación, de corte transversal; porque, estos diseños se especializan en recolectar datos en un momento determinado. su propósito es describir variables, analizar su incidencia y sus posibles interrelaciones, de nivel correlacional por que busca identificar probables relaciones de influencia entre variables con la finalidad de observar la dirección o grado en la que se relacionan entre dos o más variables en un contexto particular a ver si están relacionados entre los mismos sujetos

El diseño de investigación tiene como propósito conocer la relación que existe entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente atendido

#### 4.1.2 Diseño de la investigación

no experimental porque, este tipo de investigación se caracteriza por la imposibilidad de manipular las variables independientes. Aquí, solo se observan los fenómenos tal como se producen naturalmente, para después analizarlos.



Donde:

**Dónde: M** = Pacientes atendidos en el servicio de emergencia.

**O1** = Calidad del cuidado de enfermería (variable 1)

**O2** = Satisfacción del paciente (variable 2)

**r** = Relación.

#### 4.2 Método de la investigación

La investigación es hipotético deductivo porque, toma unas aseveraciones en calidad de hipótesis y comprueba tales hipótesis, sacando conclusiones que confrontamos con los hechos

#### 4.3. Población y muestra

##### 4.3.1 Población

Para el estudio se consideró a pacientes atendidos en un mes con un aproximado de 120 usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Andahuaylas de año electivo

### **4.3.2 Muestra**

Se optó por la muestra censal porque se trabajó con toda la población de estudio es decir con 60 profesionales de enfermería del servicio de emergencia de Hospital sub Regional de Andahuaylas-2022. Con una muestra no probabilística puesto que se tomó toda la población de estudio como muestra.

#### **Criterio de inclusión**

Profesionales de enfermería que laboren en el servicio de emergencia del Hospital de Andahuaylas -2022 y cumplan su función asistencial.

#### **Criterio de exclusión**

Profesionales de enfermería que no se encuentran laborando por motivo de horario, licencias y vacaciones.

### **4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado**

#### **Lugar de estudio**

El lugar de aplicación del estudio es el servicio de Emergencia del Hospital sub Regional Hugo Pesce Pescetto, ubicado en la Provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac.

El presente estudio se realiza en el servicio de emergencia del Hospital sub Regional Hugo Pesce Pescetto – Andahuaylas El servicio tiene como función brindar atención cuidados de Enfermería en situaciones críticas de alto riesgo, en estados de salud de presentación súbita que comprometen la integridad y la vida del paciente a nivel individual o colectivo. Es un área donde se brindan servicios asistenciales y administrativos inmediatos a fin de asegurar la atención progresiva del paciente en situación de emergencia en forma permanente y oportuna, durante las 24 horas del día y los 365 días del año.

## Periodo de estudio

El estudio se desarrolló durante el periodo Abril mayo del 2022 a mayo del 2023

## 4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

### Técnicas para la recolección de información

Las técnicas que se utilizarán son las encuestas, por medio de los cuestionarios de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario

### Instrumento para la recolección de información

#### Cuestionario N°1

Se utilizó el cuestionario fruto del estudio piloto de validación de la propia autora, el cual estuvo conformado por 31 preguntas, que da la siguiente escala de valor:

Tabla 3. Escala de valores de calidad de cuidado de enfermería

Calidad del cuidado de enfermería	Siempre	1
	A veces	2
	Nunca	3

#### Cuestionario N°2.

Este instrumento estuvo compuesto por 30 preguntas, que da la siguiente escala de valor. Ante ello, se presenta el juicio de expertos para validación del instrumento de recolección

Tabla 4. Escala de valoresde satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario	Insatisfecho	15 a 20
	Satisfecho	10a 14
	Muy satisfecho	> 10

Tabla 5. Juicio de expertos

ITEMS	Juez1	Juez2	Juez3	Juez4	Juez5	Juez6	Juez7	Juez8	p valor
1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.03125
2	1	1	1	1	0	1	1	1	0.03125
3	1	1	1	0	1	1	1	1	0.03125
4	1	0	1	0	1	1	1	1	0.109375
5	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625
6	1	1	1	1	1	0	1	1	0.03125
7	1	1	0	1	1	1	1	1	0.03125

Obtenemos que los ítems 1, 2, 3, 5, 6 y 7 poseen un valor de  $p < 0.05$ , obteniendo concordancia entre los jueces. En el ítem 4 "Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable" el valor de  $p > 0.05$ , por lo que no hay concordancia entre los jueces, y se revisará la parte cualitativa las razones por las cuales los jueces opinaron de esa forma.

Se analizó el porcentaje de aprobación entre los jueces mediante el grado de concordancia de los jueces, donde se obtuvo un valor de 87.5%

El resultado significó que 87,5% de las respuestas de los jueces concuerda, de esta forma obtenemos una encuesta en los rangos aceptables para aplicación, pero que podría mejorar para el desarrollo formal de la investigación.

#### 4.6. Análisis y procesamiento de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics Vers. 24.0, Hoja de cálculo de Microsoft Office Excel 2019, tomando en cuenta que los datos obtenidos son variables cualitativas (calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente) Así mismo, se utilizó el análisis estadístico descriptivo para la representación de datos en tablas y gráficos estadísticos; y el análisis estadístico inferencial para la contratación de hipótesis, a través de la técnica estadística de "Rho" de Spearman y ji cuadrada de independencia de criterios a un nivel de confianza de 95%(0.95) y nivel de significancia de 5%(0.05).

- Se cumplió con realizar los siguientes pasos durante la recolección de datos:

- Se presentó e inscribió el proyecto para optar el título de Enfermera especialista en Emergencias y desastres ante la Universidad Nacional del Callao.
- Se presentó la documentación necesaria para solicitar el permiso de campo de investigación al director del Hospital Pampas.
- Se coordinó con la jefatura del departamento de enfermería y el jefe de enfermeros del servicio de emergencia, haciendo de conocimiento cuales son los objetivos y la finalidad de esta investigación.
- Se dispuso de una fecha tentativa con el jefe del servicio de emergencia, para que, junto a todos los profesionales de enfermería, se pueda firmar el consentimiento informado, y aplicar los instrumentos.
- Se entregó primero el cuestionario de la guía calidad del cuidado del enfermero, el cual resolverán individualmente en un tiempo no mayor a 10 minutos
- Se entregó el segundo cuestionario de guía de satisfacción, esta prueba será aplicado individualmente, y en el tiempo necesario que le lleve al paciente realizar las preguntas.

#### **4.7. Aspectos éticos en investigación**

La presente tesis se encuentra sostenida en el respeto a las personas que fueron tratadas y bajo supervisión de personal de apoyo del lugar definido en la investigación

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

Tabla 5.1. Relación entre Calidad del cuidado de enfermería y Accesibilidad

<b>Tabla cruzada Calidad del cuidado de enfermería *Accesibilidad</b>						
			Accesibilidad			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Calidad del cuidado de enfermería	Nunca	Recuento	9	0	1	10
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	90,0%	0,0%	10,0%	100,0%
		% del total	15,0%	0,0%	1,7%	16,7%
	A veces	Recuento	0	9	8	17
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	0,0%	52,9%	47,1%	100,0%
		% del total	0,0%	15,0%	13,3%	28,3%
	Siempre	Recuento	0	0	33	33
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	55,0%	55,0%
Total		Recuento	9	9	42	60
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	15,0%	15,0%	70,0%	100,0%
		% del total	15,0%	15,0%	70,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería

La tabla 5.1, expone la respuesta acerca de tabla cruzada Calidad del cuidado de enfermería y Accesibilidad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital, sub Regional "Hugo pese Pesceto Andahuaylas 2022 encontramos que el 55% (42 pacientes) indican siempre la calidad del cuidado y muy satisfecho con la accesibilidad.

Tabla 5.2. Relación entre calidad del cuidado de enfermería y atención técnica

			Atención técnica			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Calidad del cuidado de enfermería	Nunca	Recuento	8	1	1	10
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	80,0%	10,0%	10,0%	100,0%
		% del total	13,3%	1,7%	1,7%	16,7%
	A veces	Recuento	0	9	8	17
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	0,0%	52,9%	47,1%	100,0%
		% del total	0,0%	15,0%	13,3%	28,3%
	Siempre	Recuento	0	0	33	33
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	55,0%	55,0%
Total		Recuento	8	10	42	60
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	13,3%	16,7%	70,0%	100,0%
		% del total	13,3%	16,7%	70,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería

La tabla 5.2, expone la respuesta acerca de tabla cruzada Calidad del cuidado de enfermería y atención técnica en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital, sub Regional "Hugo pese Pesceto Andahuaylas 2022 encontramos que el 55% (42 pacientes) indican siempre la calidad del cuidado y muy satisfecho con la atención técnica

Tabla 5.3. Relación entre Calidad del cuidado de enfermería y hospitalidad

<b>Tabla cruzada Calidad del cuidado de enfermería * hospitalidad</b>						
			Hospitalidad			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Calidad del cuidado de enfermería	Nunca	Recuento	8	0	2	10
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	80,0%	0,0%	20,0%	100,0%
		% del total	13,3%	0,0%	3,3%	16,7%
	A veces	Recuento	0	9	8	17
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	0,0%	52,9%	47,1%	100,0%
		% del total	0,0%	15,0%	13,3%	28,3%
	Siempre	Recuento	0	0	33	33
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	55,0%	55,0%
Total		Recuento	8	9	43	60
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	13,3%	15,0%	71,7%	100,0%
		% del total	13,3%	15,0%	71,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería

La tabla 5.3, expone la respuesta acerca de tabla cruzada Calidad del cuidado de enfermería y hospitalidad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital, sub Regional "Hugo pese Pesceto Andahuaylas 2022 encontramos que el 55% (43 pacientes) indican siempre la calidad del cuidado y muy satisfecho con la hospitalidad brindada.

Tabla 5.4. Relación entre Calidad del cuidado de enfermería y perspicacia

<b>Tabla cruzada Calidad del cuidado de enfermería * perspicacia</b>						
			Perspicacia			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Calidad del cuidado de enfermería	Nunca	Recuento	9	0	1	10
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	90,0%	0,0%	10,0%	100,0%
		% del total	15,0%	0,0%	1,7%	16,7%
	A veces	Recuento	0	9	8	17
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	0,0%	52,9%	47,1%	100,0%
		% del total	0,0%	15,0%	13,3%	28,3%
	Siempre	Recuento	0	0	33	33
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	55,0%	55,0%
Total		Recuento	9	9	42	60
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	15,0%	15,0%	70,0%	100,0%
		% del total	15,0%	15,0%	70,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería

La tabla 5.4, expone la respuesta acerca de tabla cruzada Calidad del cuidado de enfermería y la perspicacia en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital, sub Regional "Hugo pese Pesceto Andahuaylas 2022 encontramos que el 55% (33 pacientes) indican siempre la calidad del cuidado y muy satisfecho con la perspicacia.

Tabla 5.5. Relación entre Calidad del cuidado de enfermería y confiabilidad

<b>Tabla cruzada Calidad del cuidado de enfermería *Confiabilidad</b>						
			Mantener relación de confianza			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Calidad del cuidado de enfermería	Nunca	Recuento	8	1	1	10
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	80,0%	10,0%	10,0%	100,0%
		% del total	13,3%	1,7%	1,7%	16,7%
	A veces	Recuento	0	9	8	17
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	0,0%	52,9%	47,1%	100,0%
		% del total	0,0%	15,0%	13,3%	28,3%
	Siempre	Recuento	0	0	33	33
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	55,0%	55,0%
Total		Recuento	8	10	42	60
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	13,3%	16,7%	70,0%	100,0%
		% del total	13,3%	16,7%	70,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería

La tabla 5.5, expone la respuesta acerca de tabla cruzada Calidad del cuidado de enfermería y confiabilidad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital, sub Regional "Hugo pese Pesceto Andahuaylas 2022 encontramos que el 55% (33 pacientes) indican siempre la calidad del cuidado y muy satisfecho con mantener la confiabilidad.

## VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.

#### Hipótesis general

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto

**Ho:** NO existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto

Tabla 6.1. Resultados contrastados de hipótesis general

		V1: Calidad del cuidado de enfermería (Agrupada)	V2: Satisfacción del paciente (Agrupada)
Rho de Spearman	V1 Calidad del cuidado de enfermería (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
	V2: Satisfacción del paciente (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,701**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

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

La tabla 6.1, muestra que la significancia calculada es 0.000 menor al nivel de significancia que es 0,05; por tal motivo, el resultado se encuentra en un nivel de confianza del 95%. Según el rho Spearman que resultó el 0,701\*\*. Entonces, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del

paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto.

### Hipótesis específica 1

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la accesibilidad en la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto

**Ho:** NO existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la accesibilidad en la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto

Tabla 6.2. Resultados contrastados de hipótesis específica 1

			<b>V1: Calidad del cuidado de enfermería (Agrupada)</b>	<b>D1: Accesibilidad</b>
Rho de Spearman	<b>V1 Calidad del cuidado de enfermería (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)	.	<b>,001</b>
		N	60	60
	<b>V2: Satisfacción del paciente (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>,001</b>	.
		N	60	60

La tabla 6.2, muestra que la significancia calculada es 0.001 menor al nivel de significancia que es 0,05; por tal motivo, el resultado se encuentra en un nivel de confianza del 95%. Según el r Spermán que resultó el 0,421\*\*. Entonces, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la accesibilidad en la

satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto.

### Hipótesis específica 2

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la atención técnica en la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto

**Ho:** NO existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la atención técnica en la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto

Tabla 6. Resultados contrastados de hipótesis específica 2

			<b>V1: Calidad del cuidado de enfermería (Agrupada)</b>	<b>D2: atención técnica</b>
Rho de Spearman	<b>V1 Calidad del cuidado de enfermería (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,640**
		Sig. (bilateral)	.	<b>,001</b>
		N	60	60
	<b>V2: Satisfacción del paciente (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	,640**	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>,001</b>	.
		N	60	60

La tabla 6.3, muestra que la significancia calculada es 0.001 menor al nivel de significancia que es 0,05; por tal motivo, el resultado se encuentra en un nivel de confianza del 95%. Según el r Spearman que resultó el 0,640\*\*. Entonces, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la atención técnica en la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto.

### Hipótesis específica 3

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la hospitalidad en la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto

**Ho:** NO existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la hospitalidad en la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto

Tabla 7. Resultados contrastados de hipótesis específica 3

		V1: Calidad del cuidado de enfermería (Agrupada)	D3: hospitalidad	
Rho de Spearman	V1 Calidad del cuidado de enfermería (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	. ,700**	
		N	60	
	V2: Satisfacción del paciente (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

La tabla 6.4, muestra que la significancia calculada es 0.001 menor al nivel de significancia que es 0,05; por tal motivo, el resultado se encuentra en un nivel de confianza del 95%. Según el r Spearman que resultó el 0,700\*\*. Entonces, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la hospitalidad en la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto.

#### Hipótesis específica 4

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la perspicacia en la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto

**Ho:** NO existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la perspicacia en la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto

Tabla 8. Resultados contrastados de hipótesis específica 4

		V1: Calidad del cuidado de enfermería (Agrupada)	D4: perspicacia	
Rho de Spearman	V1 Calidad del cuidado de enfermería (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	. ,702**	
		N	60	
	V2: Satisfacción del paciente (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

La tabla 6.5, muestra que la significancia calculada es 0.001 menor al nivel de significancia que es 0,05; por tal motivo, el resultado se encuentra en un nivel de confianza del 95%. Según el r Spearman que resultó el 0,702\*\*. Entonces, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la perspicacia en la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto.

### Hipótesis específica 5

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la confiabilidad en la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto

**Ho:** NO existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la confiabilidad en la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto

Tabla 9. Resultados contrastados de hipótesis específica 2

			<b>V1: Calidad del cuidado de enfermería (Agrupada)</b>	<b>D5: confiabilidad</b>
Rho de Spearman	<b>V1 Calidad del cuidado de enfermería (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	<b>,001</b>
		N	60	60
	<b>V2: Satisfacción del paciente (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>,001</b>	.
		N	60	60

La tabla 6.6, muestra que la significancia calculada es 0.001 menor al nivel de significancia que es 0,05; por tal motivo, el resultado se encuentra en un nivel de confianza del 95%. Según el r Spearman que resultó el 0,702\*\*. Entonces, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la perspicacia en la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto.

## **6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares**

Existe relación entre la calidad brindada por el personal de enfermería y la satisfacción generada en el paciente, con un valor de  $p=0.000$ , mismo resultado que se encontró en la tesis de Chumpitaz M. (13), en la cual al realizar el cálculo de significancia se obtuvo el valor de  $p=0.000$ .

La satisfacción como resultado de los cambios en la calidad de la atención en Marcelo D. (14). La satisfacción del paciente estuvo directamente relacionada ( $\rho=0,734$ ;  $p=0,000$ ), significa que cada variable se muestra de forma dependiente, mismo resultado en valor de significancia del presente trabajo, y valor similar de rho de Spearman.

## VII. CONCLUSIONES

- a. Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente atendido
- b. Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la accesibilidad a la información que el paciente pudo recibir durante el tiempo de atención, ello generó un efecto positivo respecto a la satisfacción del paciente
- c. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería con la atención técnica brindada al paciente.
- d. Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la hospitalidad percibida por los pacientes.
- e. Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la perspicacia en la atención brindada al paciente.
- f. Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la confiabilidad dirigida al paciente.

## VIII. RECOMENDACIONES

- a. La gestión de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes atendidos del Hospital, sub Regional "Hugo Pese Pesceto Andahuaylas en el servicio de emergencia debe continuarse por medio de la constante capacitación al personal y seguir con los incentivos.
- b. La implementación de talleres de capacitación es una actividad a tener en cuenta para el incremento de la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital, sub Regional "Hugo pese Pesceto Andahuaylas 2022. Para que siga mejorando a diario.
- c. La investigación debe ser aplicada a estudios similares en otros establecimientos de salud con la finalidad de obtener mejorar la calidad en el cuidado de enfermería a los pacientes en el servicio de emergencia

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Autor corporativo. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Organización Mundial de la Salud. 2020 [citado 2022 nov 9]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Bustamante M. Percepción del cuidado enfermero en pacientes atendidos en el consultorio de prevención y control de tuberculosis, centro de salud I.4-Minsa, Chiclayo 2017 [Internet] [Tesis de pregrado]. [Chiclayo, Perú]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018 [citado 2022 nov 9]. Available from: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1175>
3. Iparraguirre B. Revisión sistemática de estudios de calidad de atención en los servicios de hospitalización de los hospitales del Perú [Internet]. Repositorio Institucional - UCV. 2020 [citado 2022 nov 12]. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56906>
4. Polanco L. Propuesta de mejoras para una hospitalización oportuna en la unidad de emergencias adulto del hospital Carlos Van Buren [Internet] [Tesis de maestría]. [Valparaíso, Chile]: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso; 2017 [citado 2022 nov 12]. Available from: <http://repositorio.ucv.cl/handle/10.4151/92934>
5. Torres C, Buitrago M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. Revista Cuidarte [Internet]. 2011 dic 1 [citado 2022 nov 12];2(1):138–48. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2216-09732011000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732011000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
6. Cardenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima

2017. 2017 [citado 2022 nov 12]; Available from:  
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1405>
7. Syed S, Leatherman S, Mensah N, Neilson M, Kelley E. Improving the quality of health care across the health system. *Bull World Health Organ* [Internet]. 2018 dic 1 [citado 2022 nov 12];96(12):799. Available from:  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30505024/>
  8. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y enfermería* [Internet]. 2014 [citado 2022 nov 12];20(3):81–94. Available from:  
[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  9. Ruiz M, Tamariz M, Méndez A, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS* [Internet]. 2020 jun 30 [citado 2022 nov 12];(14):1–9. Available from:  
<https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>
  10. Milena Z, Guáqueta S. Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. *Avances en Enfermería* [Internet]. 2019 ene 1 [citado 2022 nov 12];37(1):65–74. Available from:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002019000100065&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002019000100065&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  11. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serranos H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cuba Investig Biomédicas. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. 2019 jun 1;38(2):153–69.
  12. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel Á, Gutierrez I, Romero M, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica.

- Revista de Salud Pública [Internet]. 2018 ene 1 [citado 2022 nov 12];20(2):254–7. Available from:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-00642018000200254&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642018000200254&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
13. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018 [Internet] [Tesis de maestría]. Repositorio institucional – UNAC. [Callao, Peru]: Universidad Nacional del Callao; 2019 [citado 2022 nov 12]. Available from: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544>
  14. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima Perú, 2019. [Lima]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020.
  15. Ventura K. Calidad de atención que brinda la enfermera según percepción de usuarios con hipertensión arterial del Centro de Salud Perú Corea, Huánuco 2018 [Internet]. Universidad de Huánuco. [Huánuco, Perú]: Universidad de Huánuco; 2019 [citado 2022 nov 12]. Available from: <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/2137>
  16. Dueñas B. Percepción y expectativa de la calidad de atención en pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria EsSalud Puno - 2019. Repositorio Institucional - UNAP [Internet]. 2019 oct 16 [citado 2022 nov 12]; Available from: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3221996>
  17. Ccoicca G. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia, centro de salud San Jerónimo, Apurímac, 2017 [Internet]. Repositorio Institucional - UIGV. [Lima]: Universidad Inca Garcilazo de la Vega; 2018 [citado 2022 nov 12]. Available from: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3430>

18. Ramírez A, García J, Fraustro S. Definición del Problema de la Calidad de la Atención Médica y su Abordaje Científico: Un Modelo para la Realidad Mexicana. *Cad Saúde Públ.* 1995;11(3):456–62.
19. Abelardo E. “Enfermería y seguridad de los pacientes”. *Revista de Salud Pública* [Internet]. 2012 [citado 2022 nov 12];16(1):87–9. Available from: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/6918>
20. Gaviria D. La evaluación del cuidado de enfermería: un compromiso disciplinar. *Invest Educ Enferm* [Internet]. 2009 jun [citado 2022 nov 12];27(1). Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-53072009000100002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072009000100002)
21. Guerrero R, Meneses M, de La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. *Revista Enfermeria Herediana.* 2017 feb 20;9(2):133.
22. Baez F, Nava V, Ramos L, Medina O. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería . *Aquichan* [Internet]. 2009 ago [citado 2022 nov 12];9(2):127–34. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v9n2/v9n2a02.pdf>
23. Juárez P, García L, Alina P, Rodríguez J. La importancia del cuidado de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social* [Internet]. 2009 [citado 2022 nov 12];17(2):113–5. Available from: [www.medigraphic.org.mx](http://www.medigraphic.org.mx)
24. Beltrán M, Carolina N. El proceso de enfermería: instrumento para el cuidado.
25. Almanza G. Cuidados de enfermería frente al manejo del paciente diagnosticado con Covid-19 en el área de hospitalización. *Revista de la*

- Facultad de Medicina Humana [Internet]. 2020 sep 11 [citado 2022 nov 12];20(4):696–9. Available from:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000400696&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000400696&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
26. Romero M, de la Cueva L, Jover C, Delgado P, Acosta B, Sola M, et al. La percepción del paciente crítico sobre los cuidados enfermeros: una aproximación al concepto de satisfacción. *Enferm Intensiva* [Internet]. 2013 abr 1 [citado 2022 nov 12];24(2):51–62. Available from:  
<https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-la-percepcion-del-paciente-critico-S1130239912000922>
  27. Laredo M, Álvarez C, Valenzuela J. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas* [Internet]. 2017 [citado 2022 nov 12];6(11):undefined. Available from:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=503954319015>
  28. Arcentales G, Mesa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*. 2021;40(3):212–21.
  29. Hugo S. Calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-2019 [Internet]. UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES. 2020 [citado 2022 nov 12]. Available from:  
<https://repositorio.uch.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12872/530>
  30. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina* [Internet]. 2005 [citado 2022 nov 12];66(2):127–41. Available from:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

31. Autor corporativo. Diferencia entre Urgencia y Emergencia [Internet]. Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa. [citado 2022 nov 12]. Available from: <https://www.hejcu.gob.pe/diferencia-entre-urgencia-y-emergencia>
32. Ayala P, Natalie V, Isidro S. El cuidado enfermero, invisibilidad e importancia. Revista de Investigación Apuntes Científicos Estudiantiles de Enfermería [Internet]. 2017 ago 3 [citado 2022 nov 12];1(1). Available from: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r\\_enfermeria/article/view/950](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r_enfermeria/article/view/950)
33. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 6a ed. México: Mc Graw Hill Education; 2014.

## X. ANEXOS

### Anexo N°1. Matriz de consistencia

“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACION DEL PACIENTE ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL SUB REGIONAL HUGO PESE PESCKETTO ANDAHUAYLAS -2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital, sub Regional "Hugo pese Pesceto Andahuaylas 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital sub Regional "Hugo pese Pesceto Andahuaylas 2022</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesecto</p>	<p><b>VARIABLE I:</b></p> <p>Calidad del cuidado de enfermería</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentimiento de paciente</li> <li>- Interacción de la enfermera</li> <li>- Apoyo emocional</li> <li>- Apoyo físico</li> <li>- Cualidades del hacer de la enfermera</li> <li>- Proactividad</li> <li>- Empatía</li> <li>- Priorizar el cuidado</li> <li>- Disponibilidad para atención</li> <li>-</li> </ul>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y accesibilidad en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la accesibilidad en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y accesibilidad de la satisfacción de los pacientes atendidos</p>	<p><b>VARIABLE II: Satisfacción del paciente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Explica y facilita</li> </ul>

<p>emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y atención técnica en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y hospitalidad en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la perspicacia en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio</p>	<p>emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022</p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la atención técnica en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022</p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la hospitalidad en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022</p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la perspicacia en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de</p>	<p>en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y atención técnica en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y hospitalidad en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la perspicacia en la satisfacción de los pacientes atendidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conforta</li> <li>- Se anticipa</li> <li>- Mantener relaciones de confianza</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y confiabilidad en la satisfacción de los pacientes atendidos a en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022?</p>	<p>emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022</p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la confiabilidad en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022</p>	<p>en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y confiabilidad en la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital al, sub Regional Hugo Pese Pesceto Andahuaylas 2022</p>	
<p><b>METODO Y DISEÑO</b></p>	<p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p>	<p><b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b></p>	
<p>Correlacional - Cuantitativo</p>	<p>POBLACION</p> <p>120 pacientes</p> <p>MUESTRA</p> <p>No probabilístico se trabaja con 60 pacientes</p>	<p>TECNICAS:</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <p>Cuestionario</p> <p>TRATAMIENTO ESTADISTICO:</p> <p>a) Spss 25, Minitab b) Excel</p>	

## Anexo N°2: Encuesta sobre calidad del cuidado de enfermería



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD**  
*CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL CUIDADO DE*  
*ENFERMERÍA*

Estimado Sr.(a), joven/Stra; atendido en el servicio de emergencia.

En la presente entrevista; le preguntaremos algunas situaciones relacionadas a los cuidados que recibe por parte del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital sub Regional Andahuaylas 2021; le agradeceremos por las respuestas que su digna persona nos proporciona.

La presente entrevista, está estructurada para describir los cuidados que proporciona el profesional de enfermería en pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital sub Regional Andahuaylas 2021

Esta entrevista es de carácter anónimo y confidencial.

Agradecemos por anticipado su colaboración y participación

### I. DATOS GENERALES:

#### 1.1. ¿Cuántos años tiene

- Menor igual 19 ( )
- De 20 a 29 años. ( )
- De 30 a 39 años. ( )
- De 40 a 49 años. ( )
- De 50 a más ( )

#### 1.2. Sexo

- Masculino. ( )
- Femenino. ( )

#### 1.3. Grado de Instrucción

- Sin instrucción)
- Nivel Primario.

Nivel Secundario.

Nivel Técnico.

Nivel Superior.

#### 1.4. Estado Civil

- Soltero(a)
- Conviviente
- Casado(a)

II. Calidad del cuidado de enfermería:

	ítems sobre calidad del cuidado	Siempre	A veces	Nunca
1	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.			
2	La enfermera lo trata con amabilidad y cortesía			
3	La enfermera le brinda comodidad y privacidad durante la atención y procedimiento			
4	La enfermera acude a su llamado en algún momento de necesidad (sentirse mal).			
5	La enfermera le hace sentir como un ser un individual. (lo llama por su nombre)			
6	La enfermera es respetuosa en el trato hacia usted.			
7	La enfermera le brinda estímulos poco alentadores sobre su estado de salud			
8	La enfermera le inspira confianza			
9	La enfermera le brinda un cuidado poco amable y poco dedicado			
10	La enfermera es poco comunicativa durante su cuidado			
11	La enfermera mantiene una relación cercana hacia usted			
12	La enfermera mantiene una relación agradable con usted			
13	La enfermera lo mira a los ojos cuando se dirige a usted y lo escucha atentamente			
14	La enfermera respeta sus decisiones			
15	Siente que la enfermera descuida su intimidad cuando lo atiende			

16	La enfermera le proporciona la información adecuada durante su estancia			
17	La enfermera ha respondido con claridad sus dudas y/o preguntas sobre su enfermedad			
18	La enfermera le da el tratamiento en el horario indicado			
19	La enfermera realiza los procedimientos a tiempo.			
20	La enfermera atiende sus necesidades oportunamente			
21	La enfermera toma en cuenta sus quejas o comentarios			
22	La enfermera le da información incompleta sobre su estado de salud			
23	La enfermera le explica anticipadamente los procedimientos y cuidados a realizarle			
24	La enfermera identifica sus necesidades.(comer, necesidades fisiológicas, etc.)			
25	La enfermera le hizo sugerencias y/o recomendaciones sobre los cuidados que debe tener en cuenta			
26	Cree usted que la enfermera está capacitada para realizar todos los procedimientos para su bienestar			
27	La enfermera demuestra conocimientos y habilidades profesionales			
28	Siente usted que la enfermera realiza sus procedimientos con seguridad			
29	Cuando la enfermera le realiza algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted			

Gracias por su  
colaboración...

**Anexo N°3: Instrumento de recolección de datos**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIDAD DE POSGRADO  
SEGUNDA ESPECIALIDAD**

*CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN FRENTE A LA  
CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA*

**II. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

	<b>Items de Satisfacción</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy Satisfecho</b>
1	¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?			
2	¿Usted fue atendido considerando la gravedad de su salud?			
3	En su atención en el servicio de emergencia participa activamente el personal de enfermería			
4	¿El personal de enfermería mantuvo suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud?			
5	¿La gestión del profesional de enfermería para la			

	disposición de camas fue rápida y precisa?			
6	¿El personal de enfermería se encargó del recojo de resultados de exámenes auxiliares de manera oportuna y en el momento correcto?			
7	¿El personal de enfermería te brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			
8	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?			
9	¿El personal de enfermería realizó un examen físico completo y minucioso que aportó a la solución del problema de salud por el cual usted está pasando?			
10	¿El personal de enfermería del servicio de emergencia lo trató con amabilidad?			
11	¿El personal de enfermería de emergencia lo trató con respeto?			
12	¿El personal de enfermería de emergencia lo trató con paciencia?			

13	¿El personal de enfermería de emergencia le muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?			
14	¿Usted comprendió la explicación que el personal de enfermería le dio sobre su problema de salud o algún proceso, tratamiento o trámite a realizar?			
15	¿Los carteles, letreros y fichas de los servicios de emergencias están adecuados para orientar a los pacientes?			
16	¿El servicio de emergencia cuenta con personal para orientar a los pacientes?			
17	¿El personal al de enfermería cuenta con los conocimientos necesarios para el buen manejo y uso de equipos y materiales para su atención?			
18	¿Los ambientes del servicio de emergencia son limpios?			
19	¿Los ambientes del servicio de			

	emergencia son cómodos?			
--	----------------------------	--	--	--

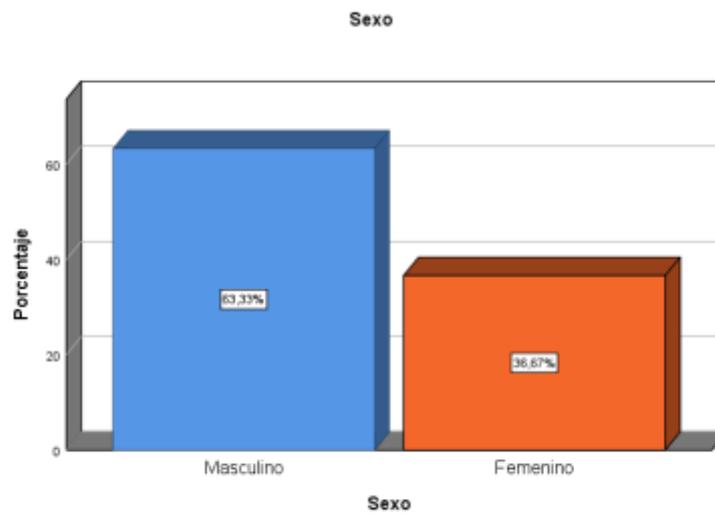
Gracias por su  
colaboración...

## Anexo N°4: Resultados preliminares

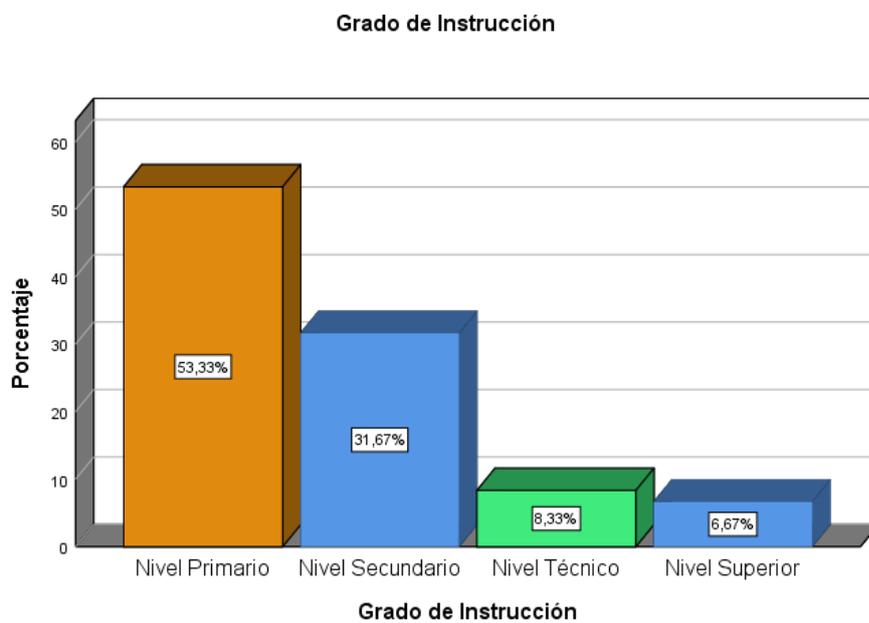
### Resultados de la edad de los pacientes



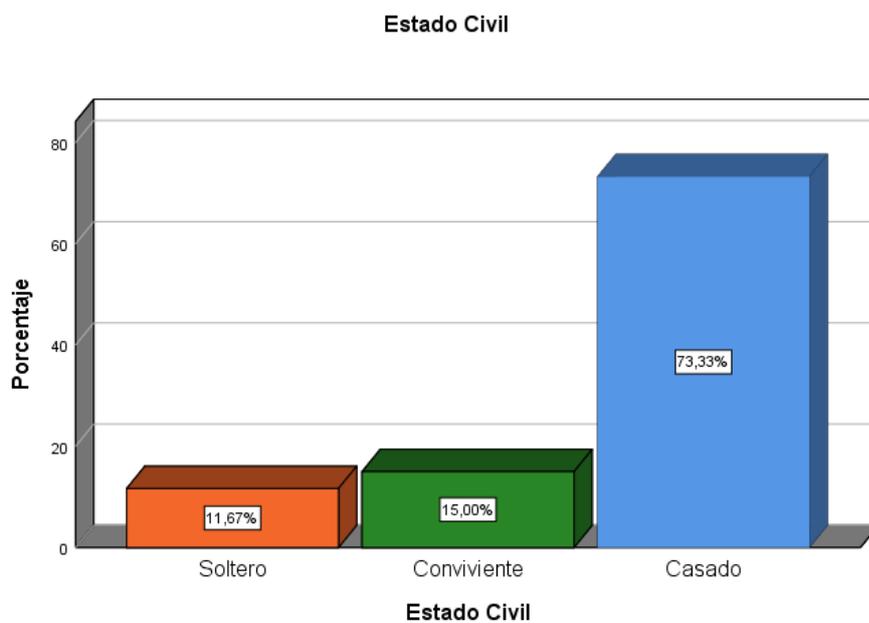
### Sexo de los pacientes



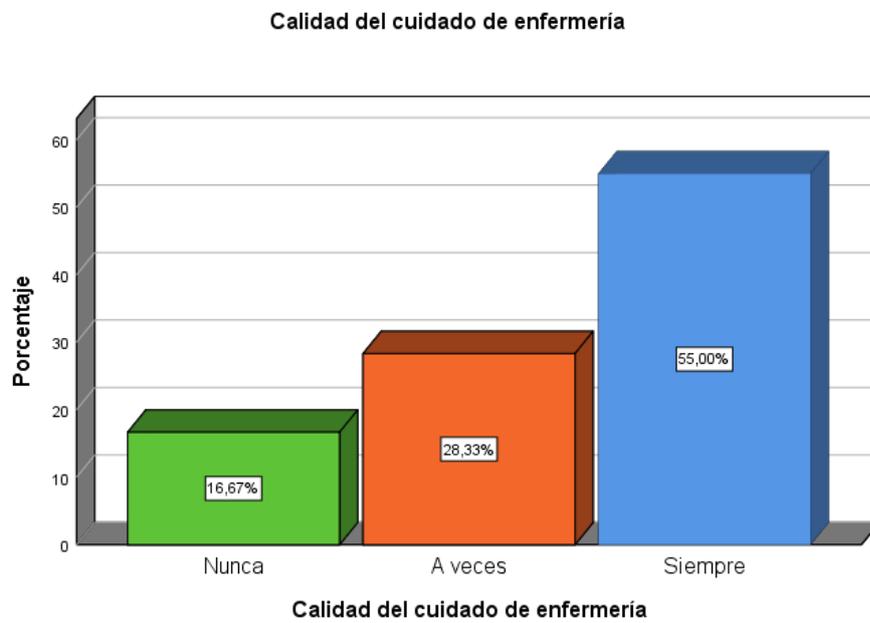
### Grado de instrucción de los pacientes



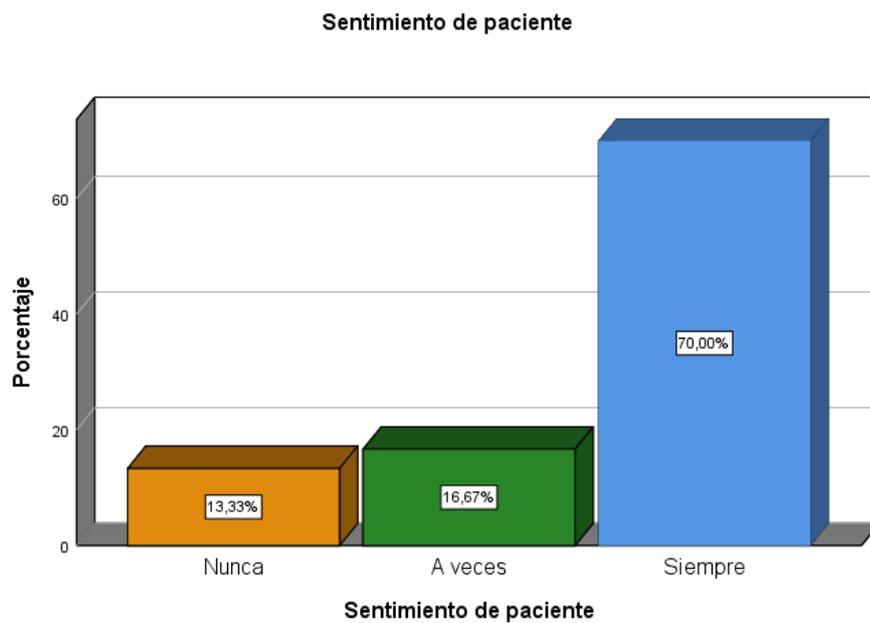
### Edad de estado civil de los pacientes



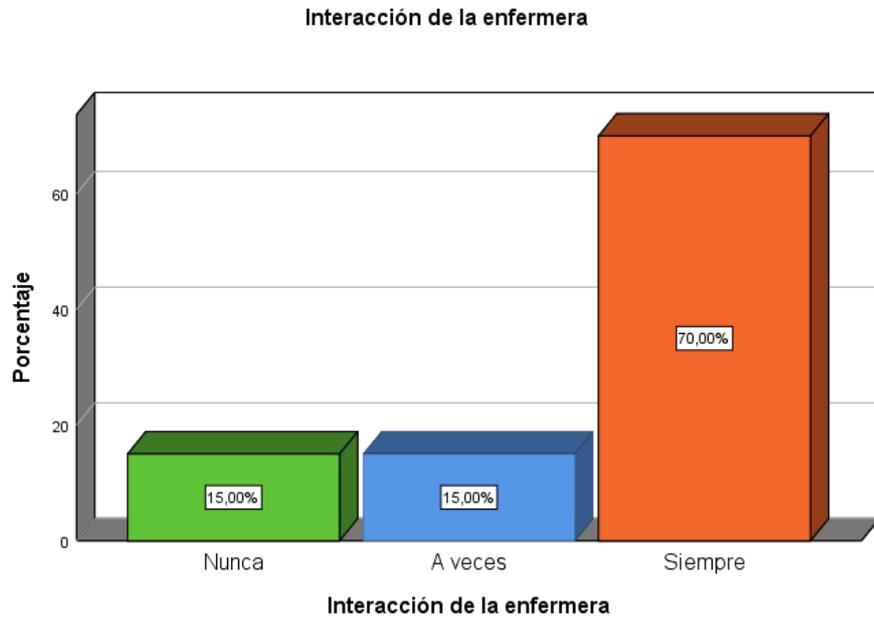
*Calidad del cuidado de enfermería de los pacientes*



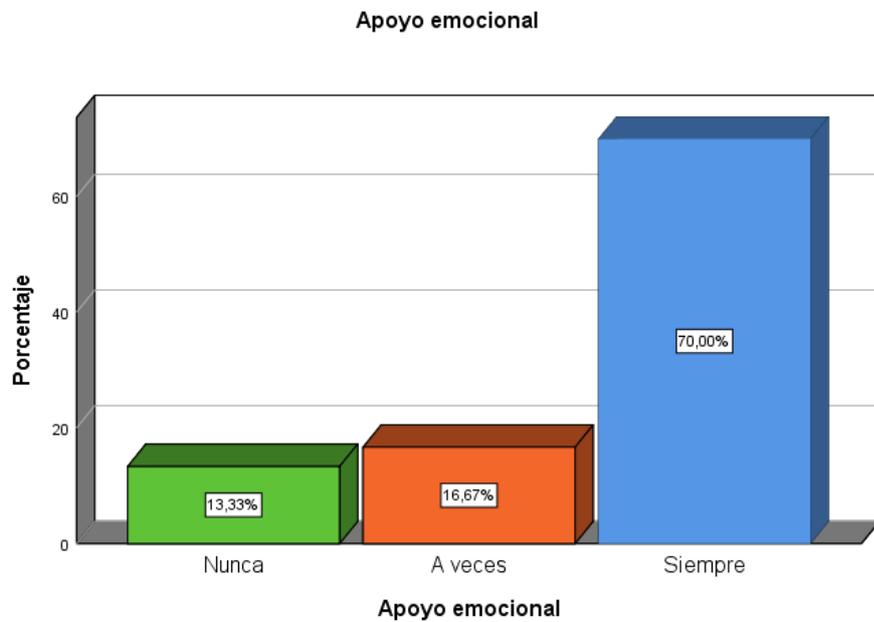
*Sentimiento de paciente*



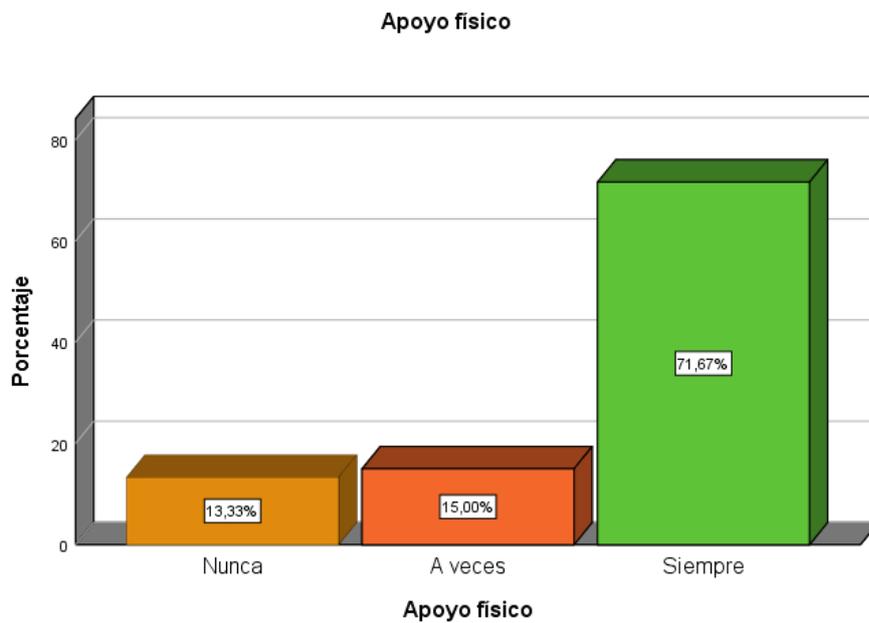
*Interacción de la enfermera*



*Apoyo emocional*

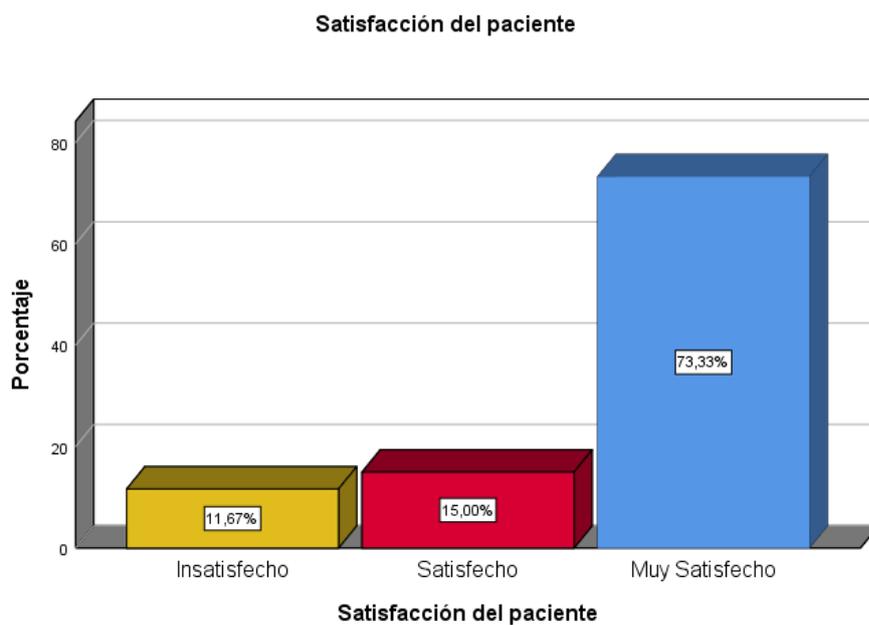


*Apoyo físico*

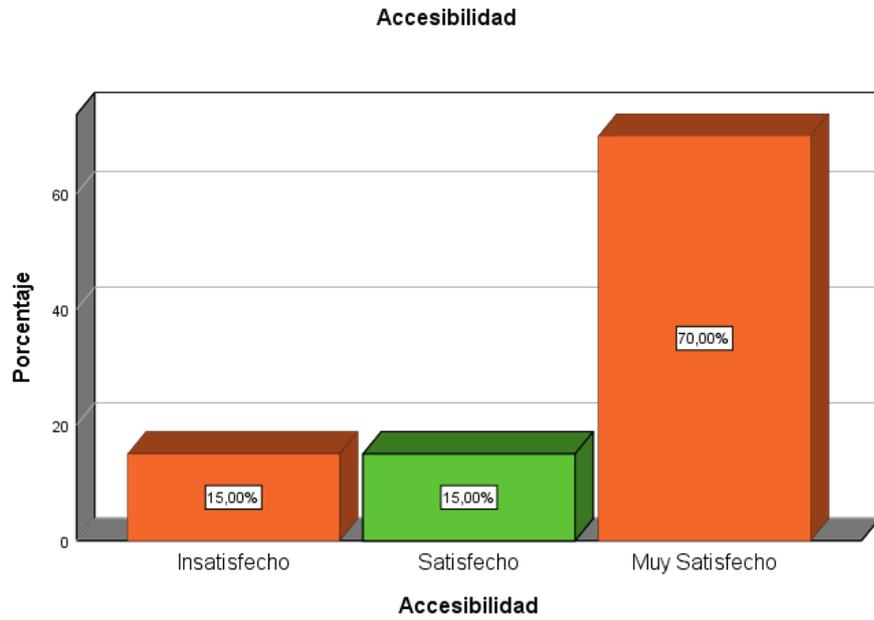


*Satisfacción del paciente del servicio de emergencia*

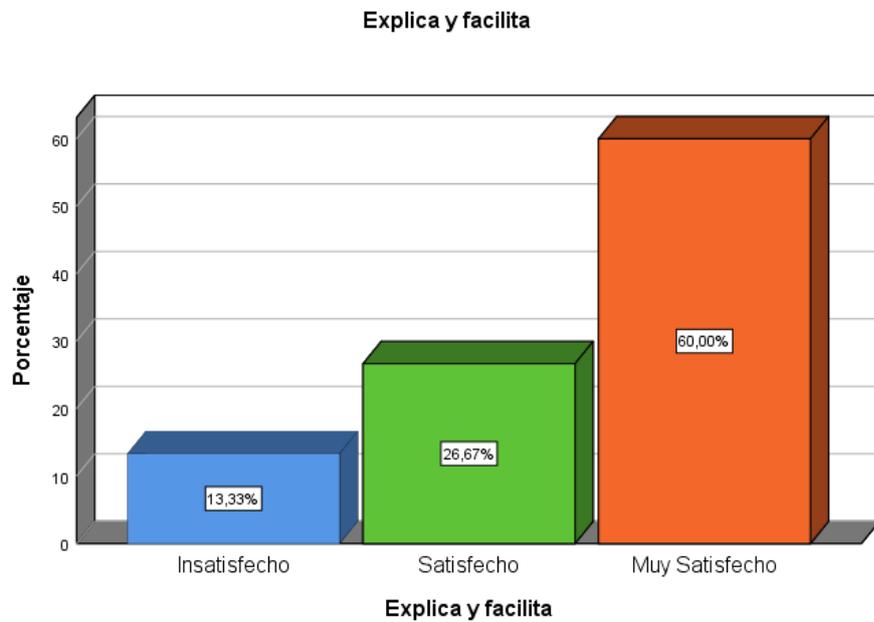
*Satisfacción del paciente*



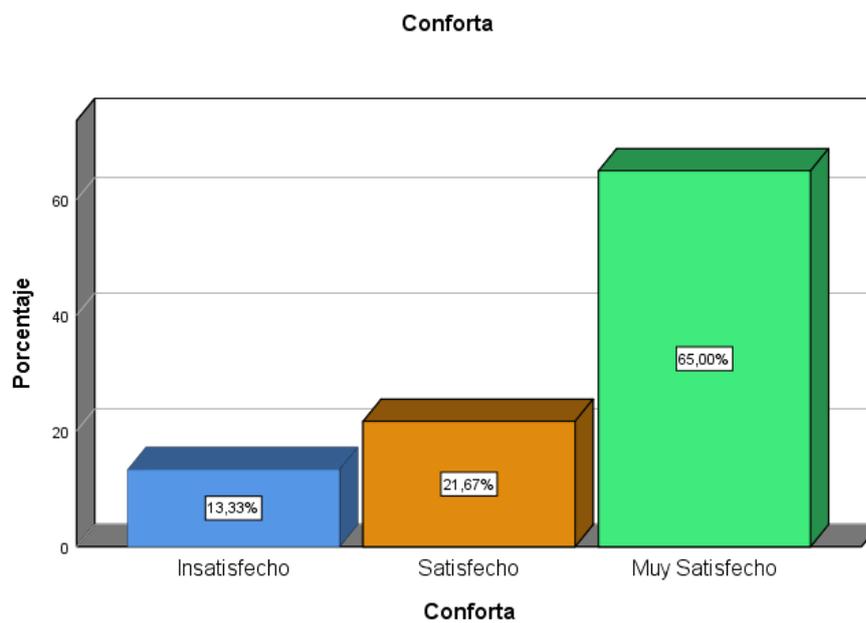
## Resultados de Accesibilidad



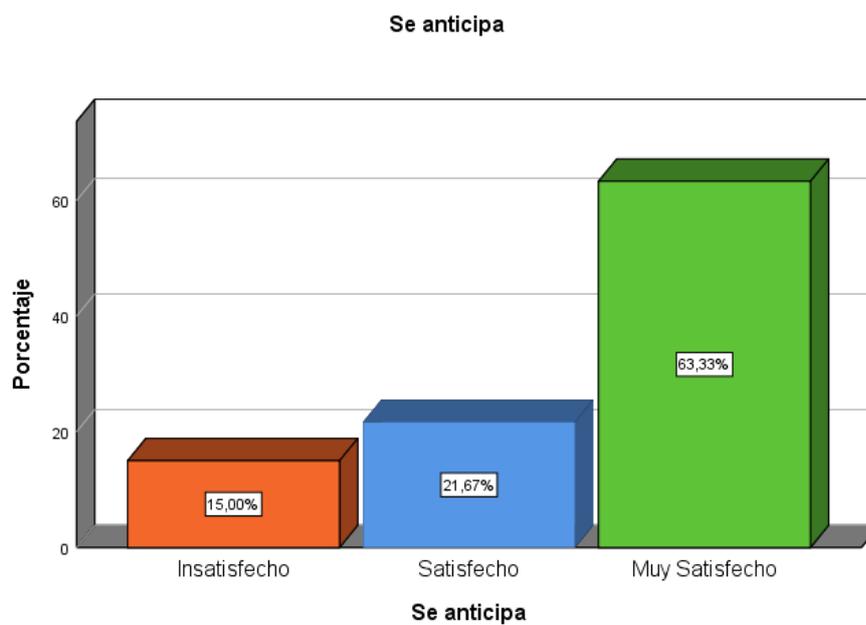
## Atención técnica



## Hospitalidad

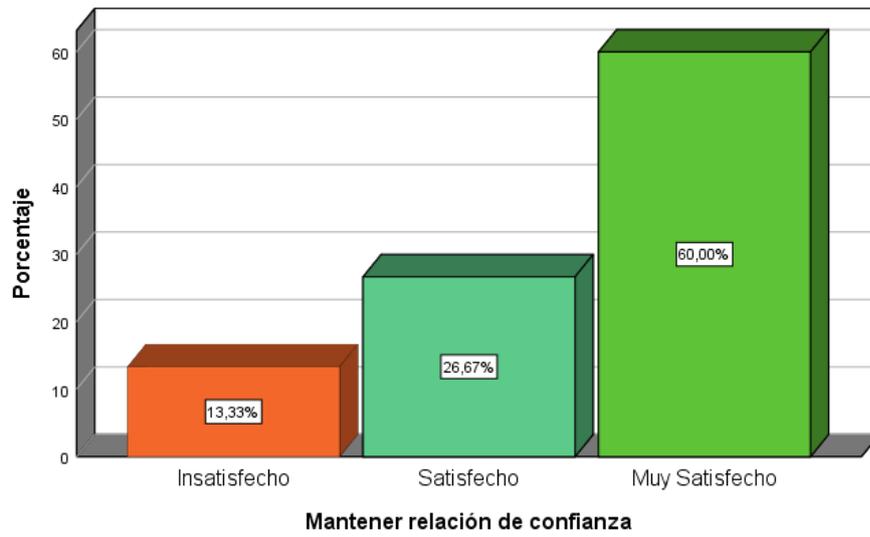


## Perspiciacia



## Confiabilidad

Mantener relación de confianza



**Anexo N°5: Datos de cuestionario N°1**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
1	3	3	4	2	3	1	3	2	2	4	1	2	2	3	5	1	5	3	2	1	4	1	5	1	2	5	4	5	1	
2	5	5	3	5	2	3	2	5	1	4	2	1	3	1	2	1	4	3	4	1	3	5	2	5	5	2	4	4	5	
3	4	2	2	5	4	3	2	1	2	5	5	3	5	2	4	3	5	3	3	5	4	4	3	4	3	5	2	4	4	
4	4	1	2	5	4	2	3	4	4	5	2	1	2	2	1	4	5	3	2	4	5	4	3	4	5	2	3	3	4	
5	3	5	5	4	3	3	2	1	5	5	1	3	5	1	5	5	5	5	1	4	5	2	4	3	1	2	1	5	1	
6	5	4	1	3	4	3	3	3	1	2	5	3	1	1	4	3	2	2	5	2	4	5	4	5	1	1	4	1	3	
7	5	1	2	3	1	2	3	4	4	3	4	2	2	5	3	2	4	1	5	4	4	2	3	4	3	2	1	3	2	
8	1	2	5	2	5	2	1	4	3	4	2	1	2	4	5	1	4	3	5	1	3	4	3	5	5	3	1	3	1	
9	2	4	3	2	4	1	5	4	2	3	3	1	1	1	5	4	3	2	1	2	5	1	1	2	5	2	3	4	4	
10	5	4	2	1	4	2	2	4	3	4	2	1	1	1	3	2	5	2	4	4	5	4	2	5	3	2	2	1	1	
11	3	2	2	3	5	1	2	4	5	4	2	2	3	3	4	4	2	2	2	3	5	5	4	3	2	3	3	4	4	
12	2	3	3	5	3	4	5	3	5	1	3	1	5	1	3	3	2	4	3	5	2	3	2	2	2	3	3	4	1	
13	3	3	2	4	4	4	3	2	1	2	2	4	4	4	3	3	2	2	2	1	2	1	5	2	5	2	4	3	4	
14	3	4	3	1	5	1	1	5	4	3	2	3	1	4	5	2	1	3	4	1	3	3	1	2	3	2	3	2	2	
15	1	5	2	5	4	1	1	3	3	2	1	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	1	3	4	3	2	1	5	2	4
16	5	3	5	2	1	1	1	5	1	5	1	1	3	2	1	1	3	4	2	4	2	4	3	2	2	2	1	3	2	
17	1	4	4	5	1	1	3	5	1	3	4	5	1	4	1	5	1	3	5	4	1	3	4	2	2	1	3	3	4	
18	3	5	2	2	1	1	2	5	3	5	4	4	1	2	2	2	1	2	1	3	3	5	5	3	1	1	1	3	5	
19	4	1	5	2	4	1	3	4	2	5	5	5	3	1	5	4	3	2	2	3	4	5	3	1	4	2	2	4	3	
20	1	2	1	3	3	5	2	1	2	3	5	2	3	5	2	3	5	1	1	4	1	2	1	4	1	1	5	4	2	
21	1	5	4	1	2	4	4	3	1	1	4	2	3	5	1	1	2	2	3	4	5	5	2	4	3	2	5	1	5	
22	5	4	1	3	2	4	4	1	2	3	5	1	4	1	1	5	1	4	4	5	5	3	2	1	4	1	4	4	4	
23	5	4	1	2	3	3	3	2	3	1	1	1	4	1	4	1	1	3	3	5	4	2	4	4	4	2	3	1	2	
24	5	4	2	2	5	5	2	1	3	3	5	3	4	3	4	1	4	3	4	1	4	4	5	4	5	3	3	4	2	
25	3	1	2	1	5	2	1	4	2	5	2	3	2	4	1	4	5	3	1	4	2	4	3	4	2	4	5	4	1	
26	2	2	2	2	5	5	3	5	5	1	2	1	4	3	3	2	4	2	1	1	1	1	2	2	3	1	5	3	5	
27	4	4	1	5	3	5	1	1	5	2	2	5	5	5	3	2	2	4	1	5	4	1	5	5	2	4	4	3	3	
28	3	5	5	4	4	4	4	1	5	1	2	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	3	

29	1	2	5	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1	5	4	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	5
30	3	5	5	4	1	5	4	2	5	1	3	2	4	5	3	5	3	4	3	1	5	5	3	4	1	1	4	4	5
31	5	3	3	2	4	2	4	1	5	1	4	4	5	5	4	5	3	3	4	1	4	1	4	2	4	5	5	5	2
32	4	4	2	1	3	3	2	1	4	1	4	2	5	2	5	3	2	3	4	5	5	3	4	5	4	5	3	2	5
33	5	1	3	3	2	2	2	5	3	4	2	5	3	4	2	5	2	5	4	4	1	4	1	1	2	5	1	5	1
34	3	5	3	2	2	3	5	3	4	5	4	1	1	1	3	2	1	1	4	3	1	3	1	1	2	3	1	4	1
35	4	4	4	5	2	5	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	5	2	2	4	4	3	3	2	1	4	4
36	4	1	3	5	1	4	5	3	3	2	2	5	4	1	5	5	2	1	3	3	1	1	5	5	2	2	1	2	5
37	2	2	3	4	1	2	3	5	5	3	3	1	2	1	3	4	5	1	2	5	4	5	4	1	2	4	3	2	3
38	4	2	4	3	2	4	1	1	4	5	5	1	2	4	1	5	3	4	5	2	1	3	4	3	5	4	3	2	1
39	4	4	4	2	3	4	1	3	4	5	2	3	2	4	3	4	5	1	3	2	3	1	3	4	2	1	4	2	1
40	3	5	2	1	3	3	2	1	4	4	1	3	3	2	5	4	2	3	4	5	4	5	2	3	4	2	1	4	3
41	5	4	2	1	5	5	2	1	3	5	4	4	2	1	5	3	1	2	5	4	1	3	2	4	4	3	5	5	4
42	1	4	5	4	5	1	2	3	3	4	2	1	3	4	2	5	1	3	5	1	2	2	3	5	1	4	1	3	1
43	5	1	2	3	3	5	2	4	1	2	1	2	1	2	4	5	2	3	4	4	3	1	4	4	2	1	3	3	3
44	4	5	2	1	2	3	3	3	4	1	2	1	4	1	5	5	2	2	2	2	4	4	1	3	5	2	3	1	1
45	3	4	1	5	1	4	5	3	5	5	1	3	4	2	2	4	1	5	3	3	1	5	2	2	5	3	5	5	4
46	3	2	5	2	2	2	2	3	1	4	1	3	4	4	5	1	3	5	2	5	1	2	4	3	2	4	4	4	2
47	4	2	3	2	4	4	2	2	1	3	1	1	4	5	2	4	2	1	5	3	4	2	2	2	4	3	4	1	1
48	4	1	2	4	2	2	3	3	3	5	1	5	4	1	5	3	2	5	2	5	3	2	3	3	4	4	5	1	2
49	2	1	2	2	4	3	5	2	1	4	3	5	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	5	1	4	1	5	5	4
50	2	4	4	5	1	1	1	5	1	5	4	3	4	5	1	2	3	5	3	1	4	5	5	2	5	5	1	1	2
51	4	2	4	3	2	5	5	2	3	2	2	3	3	5	3	2	5	5	4	1	2	3	1	3	1	3	3	1	5
52	5	1	5	4	3	3	4	1	4	4	2	2	3	5	5	4	1	5	5	1	4	1	3	3	2	4	4	1	5
53	1	2	3	2	2	1	1	1	4	5	3	1	3	3	5	2	4	5	4	2	2	2	1	1	3	2	3	4	5
54	1	3	3	5	2	3	5	2	4	2	2	5	4	2	2	4	2	1	5	5	4	1	1	3	4	2	5	2	3
55	1	5	2	4	4	2	2	3	3	2	5	2	2	5	2	4	2	3	2	3	4	4	1	4	5	1	3	4	5
56	2	1	4	5	2	4	5	5	4	1	5	5	3	3	5	4	1	2	5	5	2	4	4	2	3	5	3	1	3
57	3	3	1	3	1	5	3	4	3	5	3	5	4	2	3	3	2	2	4	5	1	4	1	2	4	5	1	5	4
58	4	5	3	2	1	1	3	3	4	5	2	5	1	4	1	5	5	2	5	1	1	1	3	3	5	3	1	4	3
59	5	2	2	4	2	5	3	3	4	5	1	1	3	4	1	2	3	4	4	4	1	3	1	5	2	2	3	1	4
60	3	4	2	4	4	5	5	2	2	3	3	1	4	2	2	1	1	4	5	1	2	4	2	5	1	3	4	3	3

**Anexo N°6: Datos de cuestionario N°2**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	2	2	3	2	2	3	2	4	5	4	3	4	2	3	5	3	4	4	1
2	5	2	2	3	3	1	4	4	4	2	4	4	4	1	4	2	4	3	5
3	1	2	1	2	4	1	2	1	4	1	5	1	3	1	5	1	2	2	2
4	2	4	3	4	3	1	5	3	5	2	3	1	5	3	1	5	2	5	5
5	3	2	2	2	4	1	5	3	5	4	3	3	2	1	5	2	2	4	2
6	3	4	4	5	1	4	5	3	4	4	3	5	1	5	4	3	3	3	4
7	3	4	4	5	4	4	5	5	5	1	3	2	3	2	5	3	2	1	3
8	4	2	1	2	5	5	5	4	4	2	3	1	5	2	3	1	4	5	3
9	4	1	3	1	1	2	3	1	4	1	1	1	1	2	2	1	5	4	4
10	1	2	4	5	3	5	2	2	4	1	4	3	4	5	2	4	3	5	1
11	1	1	3	5	1	1	5	2	5	3	1	3	2	1	5	5	4	4	1
12	2	3	5	2	3	4	2	2	1	4	2	4	4	2	2	5	1	1	5
13	4	2	4	2	5	2	4	3	1	4	5	4	1	1	5	2	4	1	1
14	5	2	4	1	5	5	2	1	2	4	1	2	1	3	5	3	2	3	4
15	2	5	2	4	1	4	1	2	1	4	5	2	4	1	1	2	5	2	3
16	4	1	5	3	4	1	2	4	5	4	1	3	5	4	1	1	4	1	1
17	2	1	1	5	1	5	5	1	5	2	2	5	5	3	4	2	2	4	4
18	2	4	3	3	5	2	4	2	3	4	2	1	5	5	1	4	2	4	1
19	5	3	4	2	3	2	3	4	2	2	1	1	3	2	1	5	4	1	1
20	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	2	3	5	5	5	5	3	2	5
21	1	4	5	2	5	1	2	4	5	3	3	3	4	2	5	4	2	4	1
22	4	5	3	5	1	2	4	1	5	1	3	2	5	2	2	3	2	4	4
23	4	3	3	3	2	3	3	5	2	4	3	2	3	2	1	2	5	2	1
24	4	3	2	1	2	3	5	2	2	1	4	2	1	2	2	1	3	2	4
25	2	1	3	2	4	2	1	4	2	4	2	5	4	1	2	5	3	3	1
26	2	4	3	3	3	1	4	2	4	2	5	1	3	4	1	2	1	2	5
27	4	3	3	1	4	1	2	4	2	3	4	2	2	4	3	1	1	5	4
28	1	2	3	1	2	3	3	2	4	3	1	5	2	5	1	3	4	1	3

29	2	5	3	4	2	1	3	5	4	2	5	3	1	4	3	5	5	1	5
30	3	2	5	1	2	1	5	5	1	2	4	3	4	3	2	2	4	2	5
31	4	1	3	3	4	4	1	2	2	2	3	1	3	1	5	4	2	2	2
32	2	4	3	3	3	2	2	2	5	5	3	1	2	1	3	4	5	2	5
33	2	3	4	4	5	1	1	1	1	2	2	1	5	2	1	1	4	1	3
34	1	1	3	4	3	3	5	3	1	5	4	4	3	4	5	1	2	3	5
35	3	2	4	5	2	3	4	5	4	2	5	5	5	2	2	1	1	4	2
36	4	2	5	2	4	4	4	1	3	5	1	5	4	1	4	1	5	2	5
37	2	4	4	5	1	4	5	3	1	5	5	5	1	1	4	4	2	1	2
38	2	1	5	3	2	4	2	1	1	4	5	2	1	3	4	4	4	1	3
39	5	4	5	2	5	1	5	3	1	3	3	3	2	2	4	2	2	2	3
40	4	1	2	1	2	3	5	2	1	3	3	3	1	4	3	4	1	2	5
41	1	4	3	4	5	3	1	2	4	1	4	2	1	1	4	5	3	4	5
42	1	3	3	1	2	2	3	4	4	5	2	3	2	5	3	1	4	2	3
43	5	4	2	2	2	5	1	5	2	2	2	2	3	4	4	3	5	4	3
44	5	5	5	5	4	2	4	4	1	5	2	3	2	5	4	2	3	2	4
45	4	3	1	4	2	1	1	5	4	1	1	3	1	2	4	1	1	1	3
46	4	2	4	3	5	1	3	5	2	3	3	2	2	2	1	5	1	5	3
47	4	5	3	3	4	2	1	5	1	5	1	2	2	3	4	1	2	2	2
48	5	1	3	5	5	4	4	5	3	1	3	4	3	4	5	1	4	5	1
49	4	1	1	3	4	3	1	3	1	3	3	3	5	3	1	2	3	1	2
50	4	5	3	1	3	3	5	1	3	2	2	1	4	2	3	3	4	2	2
51	5	3	1	4	5	2	3	3	3	3	1	4	5	4	2	4	3	2	4
52	2	3	5	5	4	5	2	4	4	3	4	3	4	5	2	1	3	2	5
53	3	5	2	1	3	1	4	5	1	3	3	1	3	5	1	2	3	2	5
54	4	5	5	2	2	5	3	2	1	1	3	3	2	5	2	2	2	3	5
55	1	2	1	3	5	5	3	2	3	3	5	3	1	5	2	2	4	3	4
56	5	2	2	2	1	4	4	1	5	3	1	2	1	3	3	5	3	5	5
57	2	5	5	5	1	3	5	3	5	1	1	2	1	3	4	1	5	3	5
58	4	2	1	3	2	1	1	1	5	3	1	2	5	1	5	1	5	5	1
59	2	3	2	3	1	5	5	1	1	3	2	3	5	4	5	5	2	3	4
60	4	4	2	4	2	3	4	2	4	2	3	1	4	3	2	4	3	3	5

BASE DE DATOS (1).sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
52	p_19	Numérico	8	2		{1,00, Insati...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
53	V1	Numérico	8	2	Calidad del cuidado de enfermería	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
54	V1D1	Numérico	8	2	Sentimiento de paciente	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
55	V1D2	Numérico	8	2	Interacción de la enfermera	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
56	V1D3	Numérico	8	2	Apoyo emocional	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
57	V1D4	Numérico	8	2	Apoyo físico	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
58	V1D5	Numérico	8	2	Cualidades del hacer de la enfermera	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
59	V1D6	Numérico	8	2	Proactividad	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
60	V1D7	Numérico	8	2	Empatía	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
61	V1D8	Numérico	8	2	Priorizar el cuidado	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
62	V1D9	Numérico	8	2	Disponibilidad para atención	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
63	V2	Numérico	8	2	Satisfacción del paciente	{1,00, Insati...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
64	v2d1	Numérico	8	2	Accesibilidad	{1,00, Insati...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
65	v2d3	Numérico	8	2	Explica y facilita	{1,00, Insati...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
66	v2d4	Numérico	8	2	Conforta	{1,00, Insati...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
67	v3d4	Numérico	8	2	Se anticipa	{1,00, Insati...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
68	v2d5	Numérico	8	2	Mantener relación de confianza	{1,00, Insati...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
69	v2d6	Numérico	8	2	Monitorea y hace seguimiento	{1,00, Insati...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
70											
71											
72											
73											
74											
75											
76											
77											
78											
79											
80											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar

19:25 4/12/2022

BASE DE DATOS (1).sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 69 de 69 variables

	año	sexo	g_ins	es_civil	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13
1	Menor igua...	Masculino	Nivel Prima...	Soltero	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Siempre
2	De 20 a 25	Masculino	Nivel Secu...	Conviviente	A veces												
3	De 30 a 39	Masculino	Nivel Técnico	Casado	Nunca												
4	De 40 a 49	Masculino	Nivel Super...	Soltero	Nunca												
5	De 50 a más	Masculino	Nivel Prima...	Conviviente	Nunca												
6	Menor igua...	Masculino	Nivel Secu...	Casado	A veces												
7	De 20 a 29	Masculino	Nivel Técnico	Soltero	A veces												
8	De 30 a 39	Masculino	Nivel Super...	Soltero	A veces												
9	De 40 a 49	Masculino	Nivel Secu...	Soltero	Siempre												
10	De 50 a más	Masculino	Nivel Secu...	Conviviente	Siempre												
11	De 20 a 29	Masculino	Nivel Secu...	Conviviente	Siempre												
12	De 20 a 29	Masculino	Nivel Prima...	Conviviente	Siempre												
13	De 20 a 29	Masculino	Nivel Prima...	Conviviente	Siempre												
14	De 30 a 39	Masculino	Nivel Prima...	Casado	Siempre												
15	De 30 a 39	Masculino	Nivel Técnico	Casado	Siempre												
16	De 40 a 49	Masculino	Nivel Técnico	Casado	Siempre												
17	De 40 a 49	Masculino	Nivel Técnico	Casado	Siempre												
18	De 40 a 49	Masculino	Nivel Super...	Casado	Siempre												
19	De 40 a 49	Masculino	Nivel Super...	Casado	Siempre												
20	De 40 a 49	Femenino	Nivel Prima...	Casado	Siempre												
21	De 40 a 49	Femenino	Nivel Prima...	Casado	Siempre												
22	De 40 a 49	Femenino	Nivel Prima...	Casado	Siempre												
23	De 40 a 49	Femenino	Nivel Prima...	Casado	Siempre												
24	De 40 a 49	Femenino	Nivel Prima...	Casado	Siempre												
25	De 40 a 49	Femenino	Nivel Prima...	Casado	Siempre												
26	De 40 a 49	Femenino	Nivel Prima...	Casado	Siempre												
27	De 40 a 49	Masculino	Nivel Prima...	Casado	Siempre												

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar 19:26 4/12/2022

### Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje	
Calidad del cuidado de enfermería *	100,0%	0	0,0%	60	100,0%	
Satisfacción del paciente						

### Tabla cruzada Calidad del cuidado de enfermería \*Satisfacción del paciente

			Satisfacción del paciente			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Calidad del cuidado de enfermería	Nunca	Recuento	7	0	3	10
		% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	70,0%	0,0%	30,0%	100,0%
		% del total	11,7%	0,0%	5,0%	16,7%
	A veces	Recuento	0	9	8	17
		Calidad del cuidado de enfermería	0,0%	52,9%	47,1%	100,0%
		% del total	0,0%	15,0%	13,3%	28,3%
	Siempre	Recuento	0	0	33	33
		Calidad del cuidado de enfermería	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	55,0%	55,0%
Total	Recuento	7	9	44	60	
	% dentro de Calidad del cuidado de enfermería	11,7%	15,0%	73,3%	100,0%	
	% del total	11,7%	15,0%	73,3%	100,0%	

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=V1 V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			Calidad del cuidado de enfermería	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad del cuidado de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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