

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA ASOCIADA A LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO MARIA, HUANUCO
2022”**

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

**PINEDO ROJAS, MARIA TERESA
VERDE RIVERA, CESIA STEIS**

Callao, 2022

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- | | |
|-------------------------------------|------------|
| • Dra. MERY JUANA ABASTOS ABARCA | PRESIDENTA |
| • Dra. ANA MARIA YAMUNAQUE MORALES | SECRETARIO |
| • Dra. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO | MIEMBRO |
| • Mg. JOSE LUIS SALAZAR HUAROTE | MIEMBRO |

ASESORA: Dra. VANESSA MANCHA ALVAREZ

Nº de Libro: 01

Nº de Folio: 31

Nº de Acta: 25-2020-UPG.FCS

Fecha de Aprobación de la tesis: 15 de junio de 2022

DEDICATORIA

A mis padres quienes nunca dejaron de creer y darme lo mejor de sí para ser una mujer de bien. A nuestra asesora y docentes quienes han sido parte de todo este proceso con su paciencia y comprensión, motivándome a buscar los medios para mejorar y tener un futuro.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Callao, por contribuir a mi desarrollo profesional. Al Director del Hospital y el jefe de enfermeros del Hospital I Tingo María – Huánuco; que con su perseverancia y desarrollo profesional me han motivado a seguir en busca de mis objetivos a pesar de las dificultades presentadas, teniendo siempre la búsqueda del bien a favor de nuestro hospital.

A mis docentes, por compartir sus experiencias adquiridas durante el recorrer de su vida profesional.

INDICE

INDICE DE TABLAS DE CONTENIDO	3
RESUMEN.....	5
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCION.....	7
I.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	9
1.2 Formulación del Problema	10
1.3 Objetivos	11
1.4 Limitantes de la investigación.....	12
II.MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 Antecedentes	13
2.3 Bases Conceptuales.....	21
2.4. Definición de Términos Básicos	25
III.HIPÓTESIS Y VARIABLES	27
3.1 Hipótesis	27
3.1.1 Hipótesis General.....	27
3.1.2 Hipótesis Específicas	27
3.2. Definición Conceptual de Variables.....	27
3.3.1 Operacionalización de la variable.....	29
IV.DISEÑO METODOLOGICO.....	31
4.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	31
4.2 Método de investigación.....	32
4.3 Población y muestra	32
4.4 Lugar del estudio y periodo desarrollado.	34
4.5 Técnicas e Instrumentos para la recolección de información	34
4.6 Análisis y Procesamiento de Datos	35
V.RESULTADOS.....	37

5.1	Resultados Descriptivos	37
5.2	Resultados Inferenciales	48
VI.	DISCUSION DE RESULTADOS	52
6.1	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	52
6.2	Contrastacion de los resultados con otros estudios similares	57
6.3	Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.	58
	CONCLUSIONES.....	60
	RECOMENDACIONES	61
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA	62
	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	70
	Instrumentos de Validación.....	78
	CONSENTIMIENTO INFORMADO	79
	OTROS ANEXOS:	85

INDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

	Págs.
Tabla 5.1.1 Población de estudio de la Dimensión Humana	46
Tabla 5.1.2 Población de estudio de la Dimensión Entorno	47
Tabla 5.2.3 Población de estudio de la Dimensión Técnica	48
Tabla 5.2.4 Población de estudio de la Variable Calidad del cuidado	49
Tabla 5.2.5 Población de estudio de la Dimensión Accesibilidad	50
Tabla 5.2.6 Población de estudio de la Dimensión Explica y Facilita	51
Tabla 5.2.7 Población de estudio de la Dimensión Conforta	52
Tabla 5.2.8 Población de estudio de la Dimensión Anticipa	53
Tabla 5.2.9 Población de estudio de la Dimensión Mantiene relación De confianza	54
Tabla 5.2.10 Población de estudio de la Dimensión Monitorea y Hace seguimiento	55
Tabla 5.2.11 Población de estudio de la Variable Satisfacción	56

Tabla 5.2.1	Correlación	57
Tabla 5.2.2	Análisis de correlación de la Calidad del cuidado de Enfermería con la Dimensión Humana y la Satisfacción del paciente (HE1).	57
Tabla 5.2.3	Análisis de correlación de la Calidad del cuidado de Enfermería con la Dimensión Entorno y la Satisfacción del paciente (HE2).	58
Tabla 5.2.4	Análisis de correlación de la Calidad del cuidado de Enfermería con la Dimensión Técnica y la Satisfacción del paciente (HE1).	59
Tabla 5.2.5	Análisis de correlación de la Calidad del cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente (HG).	60

RESUMEN

El objetivo del estudio de investigación fue determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.

El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, transversal correlacional. El tamaño muestral fue de 44 pacientes que se atendieron en el servicio de emergencia. El cuestionario de Donabedian y Care Q fueron aplicados en escala de Likert.

Los resultados de la investigación demostraron que respecto a la calidad del cuidado de enfermería que en su mayoría los evaluados presentaron un nivel “regular” tanto para la dimensión Humana (77,27%), Entorno (70,47%) y Técnica (72,73%). En cuanto a Satisfacción se pudo observar un nivel “bueno” en la dimensión Accesibilidad (47,73%) y se aprecia una predominancia de nivel “regular” tanto para dimensión Facilita (45,45%), Conforta (70,45%), Anticipa (77,27%), Relación (81,82%), Monitorea y hace seguimiento (56,82%). Encontrándose una correlación positiva ($r=.341$) y significativa ($p=.023$) entre ambas variables y sus respectivas dimensiones. En conclusión, existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.

Palabras Claves: Calidad del cuidado, Satisfacción.

ABSTRATO

O objetivo do estudo de pesquisa foi determinar a relação entre a qualidade dos cuidados de enfermagem e a satisfação do paciente no serviço de emergência do Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.

O tipo de pesquisa foi uma abordagem quantitativa, correlacional cruzada. O tamanho da amostra foi de 44 pacientes atendidos no serviço de emergência. Os questionários Donabedian e Care Q foram aplicados em escala Likert.

Os resultados da pesquisa mostraram que quanto à qualidade da assistência de enfermagem, a maioria dos avaliados apresentou nível "regular" tanto para a dimensão Humana (77,27%), Meio Ambiente (70,47%) quanto Técnica (72,73%). Em termos de Satisfação, observou-se um nível "bom" na dimensão Acessibilidade (47,73%) e uma predominância do nível "regular" tanto para a dimensão Facilita (45,45%), Conforto (70,45%), Antecipa (77,27%), Relacionamento (81,82%), Acompanhamento e acompanhamento (56,82%). Encontrar uma correlação positiva ($r=.341$) e significativa ($p=.023$) entre ambas as variáveis e suas respectivas dimensões. Em conclusão, existe uma relação entre a qualidade da assistência de enfermagem e a satisfação do paciente no serviço de emergência do Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.

Palavras-chave: Qualidade do atendimento, Satisfação

INTRODUCCION

La calidad de los servicios de salud es un factor importante, cuenta con gran expectativa por parte de los usuarios de salud. La satisfacción de los usuarios es vital en las organizaciones, pero dentro de los servicios de salud su impacto y relevancia es mayor, por los delicados y diversos factores que entran a tallar. Si cada institución brinda un servicio de calidad, contarán con mayor satisfacción en los usuarios e incluso mejorando su estado de salud. Bajo este contexto la calidad y la satisfacción se encuentran relacionadas en el trato humanizado hacia los pacientes, siendo importante en el sistema hospitalario.

El presente trabajo de investigación se inicia con la revisión literaria sobre la variable Calidad del cuidado y la satisfacción referente a los servicios brindados; para dicha información se consideró datos a nivel global y nacional. Dicha revisión de la literatura científica consideró datos reportados a nivel global, nacional y la problemática local de la institución donde se encuentra la población objeto de estudio.

Así mismo, para llevar a cabo el estudio se partió de la hipótesis que existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. El estudio fue elaborado desde un enfoque cuantitativo y se llevó a cabo un análisis correlacional que evalúa la relación de las variables. La muestra fue de 44 pacientes, para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta, utilizando 2 instrumentos validados, el primero contó con 29 ítems que se divide en las dimensiones

humana, entorno y técnica, que evalúa la calidad del cuidado de enfermería.; y un segundo cuestionario consta de 46 ítems que evalúa la Satisfacción del paciente. Respectivamente dichos datos pasaron procesados y analizados mediante el paquete estadístico SPSS 25.

Los resultados obtenidos a nivel descriptivo fueron mostrados en frecuencia y porcentaje; para el análisis correlacional se empleó un coeficiente de correlación no paramétrico, que dieron identificando relaciones estadísticamente significativas entre ambas variables de estudio.

El presente informe final de investigación consta de 6 apartados: I; Planteamiento, II: Marco Teórico, III: Hipótesis y Variables, IV: Diseño Metodológico, V: Resultados, VI: Discusión de resultados.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.

A nivel mundial según la OMS informó que para el 2020 el 70% de los profesionales de enfermería presentaron el grupo ocupacional más grande de la fuerza laboral de trabajo frente al cuidado de salud. Así mismo señaló un déficit mundial de 5,9 millones de profesionales de enfermería, siendo la mayoría de ellos en países de África, Asia Sudoriental y la Región del Mediterráneo Oriental, así como en algunos países de América Latina (1).

Estudios evidenciaron que el cuidado realizado por el enfermero es de nivel medio 67,4% y que el 56,6% se muestran insatisfechos frente a la atención de enfermería. Así mismo en los hospitales públicos de Pakistán un 58,3% señalaron insatisfacción en los servicios de salud, un 53,2% en España en consultas externas y en Brasil se presentó un 5% de insatisfacción en un hospital privado (2).

Asimismo, según el Ministerio de Salud informó que el 60% de pacientes de distintas instrucciones manifestaron sentirse medianamente satisfechos con relación al cuidado de enfermería, una de las razones podría ser que en el Perú el 97% de instituciones de salud del primer nivel de atención presentan una instalación inadecuada y precaria infraestructura, además cuentan con equipos obsoletos e insuficiente indicando las condiciones inapropiadas para el desarrollo de atenciones de calidad al usuario (3). La Defensoría del Pueblo dio un informe donde mencionó que (6,4%) de los hospitales sanitarios no cuentan

con agua potable y 0,6% no tienen servicio de energía eléctrica, repercutiendo en la labor sanitaria (4).

En la actualidad, a nivel del Hospital I Tingo María, se evidenció la presencia de algunos problemas relacionado al funcionamiento del servicio de emergencia donde el personal de enfermería se encuentra con alta demanda de pacientes, lo cual el paciente manifiesta emociones negativas tales como: no me siento bien con la atención brindada, no me atienden a tiempo, demoran mucho con la atención, no responden mis dudas, etc. Esta crisis sanitaria que se vive pone en evidencia la inadecuada atención que se está brindando al paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María. Es por ello, que brindar una atención de calidad y garantizar la satisfacción del paciente es un desafío al que se enfrentan los establecimientos de salud a nivel global.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la relación existente entre Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Humana y la Satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022?

- b) ¿Cuál es la relación existente entre Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022?
- c) ¿Cuál es la relación existente entre Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022?

1.3Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar la relación existente entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Humana y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.
- b) Describir la relación existente entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.
- c) Explicar la relación existente entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.

1.4 Limitantes de la investigación

1.4.1 Limitante Teórico

El acceso de artículos de investigación especializados en la materia fue un limitante teórico para el desarrollo del tema, para contrarrestar dicha limitante se utilizó traductores virtuales

1.4.2 Limitante Temporal

La presente investigación se realizó en medio de una pandemia mundial debido a la aparición del COVID-19 presentándose como un limitante temporal, para contrarrestar dicha limitante se respetó los protocolos estandarizados, esquema de organización y las fechas pactadas.

1.4.3 Limitante Espacial

La investigación se realizó en el servicio de Emergencia del Hospital I Tingo María, solicitando las autorizaciones correspondientes a la dirección de la institución.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Akbas M. Estudió la Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en cuatro servicios hospitalarios de ginecología y obstetricia de la ciudad de Adana, Turquía 2019. Objetivo: Determinar los niveles de satisfacción del cuidado de enfermería de pacientes hospitalizados en clínicas de obstetricia y ginecología de diferentes tipos de hospitales que garantizan servicios de cuidado de salud. Metodología: Se trató de un estudio descriptivo y transversal. La muestra fue de 420 mujeres pacientes hospitalizados en clínicas de obstetricia y ginecología. Los datos se recolectaron utilizando el "Formulario sociodemográfico de pacientes" y la "Escala de satisfacción de cuidado de enfermería de Newcastle". Los niveles de satisfacción de cuidado de enfermería de los participantes de acuerdo a cada hospital fueron los siguientes: Hospital A 70.68 ± 15.5 , y el total 67.2 ± 16 . Resultados: La relación entre los niveles de satisfacción del cuidado de enfermería de los pacientes basados en el hospital, estado marital, edad, nivel de salario y duración de estadía en el hospital fue estadísticamente significativa. Los participantes mostraron un nivel de satisfacción por encima del promedio. Mientras que los niveles de satisfacción similares eran severos en hospitales, los hospitales privados, de entramiento, investigación y universitarios mostraron niveles de satisfacción mayores que los hospitales públicos (5).

Olivetto A., Becerra M., Silva L., Lozoyo M., y Gonzáles S. Desarrollaron un estudio sobre el Cuidado de enfermería con el servicio hospitalario en México en el año 2019. Con el objetivo de determinar la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería que tiene el paciente en relación con el servicio de hospitalización. El estudio fue cuantitativo, transversal, correlacional. La muestra fue de 42 pacientes utilizando el instrumento CUCACE. Dentro de los principales resultados tenemos que el 92.2% de los pacientes se encontró satisfechos con los cuidados de enfermería. Se concluye que el servicio donde se encuentra el paciente no condiciona el grado de calidad percibida y que los pacientes se encuentran satisfechos con el trato, sin embargo, perciben menor preparación del personal para realizar su trabajo (6).

Kasa A. y Gedamu H. Estudiaron Predictores de la Satisfacción del paciente adulto con la atención de enfermería en hospitales públicos de la región de Amhara, noroeste de Etiopía en el año 2017. Fue un estudio transversal con 585 participantes elegidos de forma aleatoria. Utilizaron el cuestionario “Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería”. Dentro de los principales resultados se encontró que la Satisfacción general del paciente fue del 40.7%, valor considerado bajo en comparación con otros estudios; al contrario los pacientes estaban más satisfechos con el apoyo afectivo, información proveída y el control técnico profesional; y menos satisfechos con el control de las decisiones, ya que no permite que los pacientes y sus familiares se involucren en el cuidado (7).

Maggi W. Llevaron a cabo un estudio titulado Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Ecuador. 2018. Con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y la calidad brindada a los usuarios de servicios de emergencia pediátrica “Hospital General del Milagro” de alcance descriptivo. Entre los principales resultados se pueden identificar un alto grado de insatisfacción percibida por los usuarios, destacando que los pacientes refieren experimentar un bajo nivel de confianza, recibir poco trato empático y no sentirse seguros en la institución. Se concluye que el servicio brindado no cubre las necesidades de seguridad percibida por el paciente, ni cuenta tampoco con una adecuada calidad de atención (8).

Boza R y Solano E. Llevaron a cabo un estudio titulado Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños D. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016 en Costa Rica en el año 2017. Con el objetivo de analizar la satisfacción del usuario respecto a la atención brindada en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera. El estudio es de tipo cuantitativo de alcance descriptivo. Entre los principales resultados tenemos que, si bien la atención brindada a los usuarios cumple con los mínimos estándares, por lo tanto, es preciso mejorar la calidez del cuidado brindado, puesto que respecto a este indicador las expectativas del usuario no fueron cubiertas en su totalidad (9).

2.1.2 Antecedentes nacionales

Flores J y Pozo E. Realizaron la tesis titulado Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019. Con el objetivo de determinar la relación entre la Calidad de atención y la satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados. La Metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental – transversal. El tamaño de la muestra fue de 70 evaluados, siendo familiares de pacientes que se encuentran hospitalizados en la institución. La recolección de datos fue realizada a través de la aplicación de encuestas. Para ellos se utilizó el “Cuestionario para Calidad de atención, lo cual, conformado por un total de 30 ítems, diseñado para evaluar los componentes técnicos, confort y interpersonal. Se utilizó un cuestionario para evaluar la satisfacción en familiares, el instrumento estuvo conformado por 9 ítems en total. La información de ambos instrumentos fue procesada por el paquete estadístico SPSS en su versión 25. Los resultados obtenidos categorizaron en un nivel “medio” tanto como para el componente Técnico (62,86%), Interpersonal (85,71%) y Confort (75,71%), así como para la puntuación total (75.71%). En cuanto a la variable satisfacción, se pudo observar una predominancia de niveles categorizados como “medio” tanto para las dimensiones información (65,71%), Calidez humana y confort (74,29%), Capacidad Técnica y científica (70,00%). Se concluye que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019 (10).

Becerra N y Melgarejo B. Realizaron un estudio titulado Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en Lima en el año 2021. Con el objetivo de determinar la calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Fue un estudio cuantitativo y su diseño descriptivo-transversal. LA población fue conformada por 349 individuos hospitalizados. LA técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de medición de calidad del cuidado de enfermería (CUCACE), que permitió evaluar la opinión del paciente con el cuidado enfermero, lo cual consta de 45 enunciados y 2 dimensiones denominadas experiencia y satisfacción con los cuidados. En los resultados obtenidos encontramos que la calidad de atención intermedia en un 33,5% (n=117), seguido la menos con 33,2% (n=116) y mayor con un 33,2% (n=116). En la dimensión experiencia con los cuidados de enfermería, predominó la calidad de atención mayor con 39,5% (n=138), seguido de la intermedia en un 36,7% (n=128) y menos con 23,8% (n=83). Se concluye que, en cuanto a la calidad de atención, predominó la calidad de atención intermedia y en relación con las dimensiones en todas predominó calidad de atención mayor (11).

Curasi E. Realizó el estudio titulado Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua en el año 2020. Con el objetivo de determinar si existe relación entre ambas variables. Se trata de un estudio no experimental, correlacional y de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la

entrevista y los instrumentos utilizados fueron un cuestionario basado en la teoría de Donabedian (1989) y Care Q de Patricia Larsson & Ferketich (1981), quienes miden la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario. La muestra estuvo conformada por 128 unidades de análisis que acudieron al servicio de emergencia. Los resultados evidenciaron que la calidad del cuidado de enfermería para el 50.7% fue regular, siendo mayoritariamente buena en las dimensiones “entorno” y “técnica”, mientras en la dimensión humana fue regular. El grado de Satisfacción del Usuario fue alto mostrando un 63.3% de la población de estudio. La dimensión calificada con alto grado de satisfacción fue “monitorea y hace seguimiento”; las dimensiones percibidas con un grado medio fueron: “conforta”, “se anticipa” y “mantiene relación de confianza”; la dimensión “explica y facilita” tuvo un puntaje bajo y el grado de satisfacción en la dimensión “explica y facilita” tuvo un puntaje bajo y el grado de satisfacción en la dimensión “Accesibilidad” fue para la mitad de usuarios y bajo para la otra parte. En conclusión, se determinó la existencia de una relación altamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua con la prueba de Chi cuadrado ($p=0.000$; $X^2=85.248$) (12).

Ganoza L. Realizó la tesis titulada Satisfacción de pacientes frente a Calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de Emergencia del Hospital Belén en Trujillo en el 2018. Con el objetivo de Determinar la relación entre percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. El presente trabajo es de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra

estuvo conformada por 60 pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia que cumplieron los criterios de inclusión. La recolección de datos se realizó con la aplicación de los siguientes instrumentos: Escala sobre la Calidad de cuidados de enfermería según percepción del usuario y la escala sobre el grado de satisfacción según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, los cuales fueron procesados en un software especializado, aplicando la prueba estadística de independencia de Chi cuadrado. Se obtuvo los siguientes resultados, que el 48% de los usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo refieren haber recibido una regular calidad de atención de enfermería y el 31.67% buena calidad de cuidado. El 46.67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido y el 40.00% medianamente satisfechos. Se concluye que existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente $p < 0.05$ (13).

Rosales G. Realizó un estudio titulado Calidad de atención de la Enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia en Lima en el 2017. Dicho estudio tuvo como objetivo Establecer el nivel de calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia en los meses de Enero a Julio del 2016. El estudio se apoyó en el autor Donabedian, quien habla de los 3 componentes de la calidad asistencial (dimensión técnica, dimensión humana y dimensión entorno) y satisfacción del Adulto Mayor. El estudio fue descriptivo y de corte transversal en la cual se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra fue de

60 pacientes adultos mayores que se encontraron hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. En conclusión, el estudio muestra que existe relación entre el nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia $p=0,00$ (14).

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teoría de la Calidad de atención de Enfermería de Watson 1979

Jean Watson manifiesta que el profesional de enfermería puede mejorar la calidad del cuidado que reciben los pacientes en las diversas dimensiones integrando en ello sus conocimientos vinculados; siento ese el sustento principal de la profesión.

Evitar el trabajo empleado actualmente nos permita lograr un trato humanizado hacia los pacientes por parte del profesional de salud es de suma prioridad, muchas veces el desarrollo continuo de nuevas tecnologías deja de lado la priorización del trato humanitario; por ende, es necesario humanizar y sensibilizar al profesional de salud para así contribuir con la mejora de sus cuidados (15).

2.2.2 La Calidad de Atención según Donabedian

Donabedian define la calidad de la Atención como bienestar del paciente relacionándose en todas las partes del proceso de atención, donde la calidad se interpreta e tres dimensiones: la primera, técnica, es la aplicación de los conocimientos, habilidades, técnicas y actitudes para la solución de los problemas del paciente, donde se resalta el rol de los profesionales de salud; la

segunda, interpersonal, es la relación que se establece entre el profesional de salud y el paciente; comodidad, acceso, infraestructura, entre otros que son necesarios para brindar una adecuada atención (16).

2.3 Bases Conceptuales

2.3.1 Calidad del cuidado

Crosby manifiesta que la calidad es como un ajuste con las especificaciones que implican un entendimiento del contexto del paciente, donde se evidencia una escasez de deficiencias durante el proceso de atención que se brinda al paciente (17).

2.3.2 Concepto de calidad de atención

Se denomina “calidad” a los cuidados personales que son emitidos en favor de cada uno de los usuarios de los servicios sanitarios en función a su estado de salud. El cuidado brindado es esencial dentro de las labores que realiza el personal de enfermería.

Mientras tanto otros autores como Marriner, destaca que el papel que desempeña, la secuencia y la sucesión de las diferentes actividades realizadas que se encuentran implicadas en el sistema de atención brindada por el personal de enfermería, que está orientada a la protección y preparación de dichas actividades (18).

2.3.3 Dimensiones de la Calidad de Atención

Donabedian habla de tres dimensiones, las cuales hablan de los aspectos técnicos, las relaciones interpersonales y por último el confort experimentado por el paciente (19):

Dimensión Técnico – Científico:

Habla de la presencia de elementos y aspectos de naturaleza científica que es parte esencial de los servicios de salud y que permite la consecución de los objetivos de dicha atención. Se destaca los siguientes aspectos fundamentales:

- **Efectividad:** Se encuentra ligada a la obtención de logros, que generan un impacto real sobre el estado de salud de las personas que se atienden.
- **Eficiencia:** Se refiere a un óptimo uso de los recursos para así poder conseguir resultados concretos.
- **Continuidad:** Es la capacidad de brindar una asistencia interrumpida de los servicios de salud.

Dimensión Humana:

Relacionado al aspecto interpersonal en la atención de salud, tomando en cuenta la comunicación entre el paciente y el personal profesional y así desarrollar confianza, el respeto, la empatía, la cordialidad, la claridad relacionada con la comunicación y la honestidad respecto a la información ofrecida.

A nivel humanitario, es importante respetar los derechos del paciente con respecto a su cultura y cualidades personales, asimismo es preciso brindar una

información clara exenta de errores y omisiones esclareciendo las dudas al usuario. Sin lugar a duda todo personal que brinda atención en el sector salud debe ser empático, cordial y sumamente cálido respetando los principios éticos.

Dimensión del entorno:

Está relacionado a las facilidades que se brinda al paciente dentro del establecimiento de salud. Esta dimensión está comprendida por todo aquello que el usuario puede percibir acerca del entorno. La ventilación, iluminación, así como la adecuada alimentación, cuidado de la privacidad y contar con los servicios públicos apropiados; se constituye un requisito importante en los centros de salud que posibilitan al usuario a sentirse tranquilo (20).

2.3.1.1 Satisfacción del usuario

Según Massip et al. La satisfacción es el proceso de atención que se brinda en los servicios de salud y las expectativas que tienen los usuarios, dicha evaluación se resume en tres aspectos: los procesos organizativos, la calidad de atención que recibió el usuario y el trato del personal de salud; considerando que los usuarios es responsabilidad del personal asistencial (21). Cabe señalar que la satisfacción que siente el usuario es un sentimiento subjetivo y a su vez es de gran importancia para el desarrollo de la organización (22).

2.3.1.2 Niveles de Satisfacción

Según Rico los niveles de satisfacción son (23):

- a. **Insatisfacción:** Es cuando el desempeño del producto no alcanza las expectativas deseadas de los usuarios.

- b. **Satisfacción:** Existe la relación entre el desempeño del personal de enfermería percibido y es igual a las expectativas de las personas.
- c. **Complacencia:** Se refiere a la relación que existe entre el desempeño del personal de enfermería y logra superar las expectativas de las personas.

2.3.1. 3 Medición de la Satisfacción del Usuario con Care-Q

Es un instrumento eficaz para evaluar la satisfacción que presentan los usuarios que hacen uso de los diversos servicios de salud en hospitales. Están divididas por las siguientes dimensiones (24):

- **Accesibilidad:** Se refiere a los diferentes comportamientos que se da al momento de brindar un cuidado de enfermería, relacionado a brindar un apoyo oportuno y de calidad. La accesibilidad deber ser orientado al paciente y al entorno familiar.
- **Explica y facilita:** Es cuando es personal de enfermería da a conocer aspectos de forma clara a las personas relacionado a su enfermedad, tratamiento o el proceso de recuperación que está teniendo. Cuando ingresa el paciente a emergencia se muestra temeroso, pero si recibe una buena información se contribuye a la adaptación y aceptación por parte de la persona.
- **Conforta:** Los cuidados ofertados por el personal de enfermería debe estar orientado a la persona y su entorno para brindar comodidad, tratando de dar confort, motivación y buen trato durante su recuperación, favoreciendo un ambiente saludable.

- **Se Anticipa:** El personal de enfermería debe asegurar los cuidados de enfermería que brindará, para ellos debe hacer un plan adecuado con anterioridad de donde se pueda identificar los problemas reales o de riesgo en relación a la patología presentada, previniendo posibles complicaciones.
- **Mantiene Relación de Confianza:** Esta dimensión se encarga de fomentar los cuidados que se brinda a cada persona teniendo presente la empatía que el personal de enfermería debe mostrar. La atención debe ser personalizada ya que cada ser persona es única y tienen derechos es por ello que deben sentir la confianza, serenidad y con seguridad durante la atención.
- **Monitorea y Hace seguimiento:** Esta dimensión cuenta con dos características que son actividades que el personal de enfermería no debe dejar de lado, ya que están respaldadas por el aspecto técnico y científico.

2.4. Definición de Términos Básicos

- **Calidad:** Crosby manifiesta que la calidad es como un ajuste con las especificaciones que implican un entendimiento del contexto del paciente, donde se evidencia una escasez de deficiencias durante el proceso de atención que se brinda al paciente (18).
- **Satisfacción del usuario:** Según Massip et al. La satisfacción es el proceso de atención que se brinda en los servicios de salud y las expectativas que tienen los usuarios, dicha evaluación se resume en tres aspectos: los procesos organizativos, la calidad de atención que recibió

el usuario y el trato del personal de salud; considerando que los usuarios es responsabilidad del personal asistencial (23).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- a) Existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.
- b) Existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Entorno ya la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.
- c) Existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.

3.2. Definición Conceptual de Variables

- Variable 1: Calidad de atención: La calidad de atención es el manejo adecuado de los recursos, bajo nivel de riesgo para el usuario y nivel adecuado de satisfacción para los pacientes.

- Variable 2: Satisfacción: La satisfacción es definida por Massip et al. Como: El proceso de atención que se brinda en los servicios de salud y las expectativas que tienen los usuarios.

3.3.1 Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems (del instrumento por cada indicador)	Índice Escala de Medición
V1: Calidad del cuidado	Según el modelo de la normal ISO 9000, la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. La calidad de atención es el manejo adecuado de los recursos, bajo nivel de riesgo para el usuario y nivel adecuado de satisfacción para los pacientes.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Respeto • Amabilidad 	Cuestionario de Donabedian. Ítems 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15.	Nominal Malo: de 24 a 40 puntos. Regular: de 41 a 57 puntos. Bueno: de 58 a 72 puntos.
		Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Iluminación • Privacidad 	Cuestionario de Donabedian Ítems 16, 17, 18, 19, 20, 21.	
		Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Seguridad 	Cuestionario de Donabedian. Ítems 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29.	
V2. Satisfacción del paciente	Es el resultado de presentar servicios de calidad. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna 	Cuestionario de CARE-Q. Ítems 1, 2, 3, 4, 5.	Nominal Bajo: de 38 a 63 puntos. Medio: de 64 a 89 puntos.
		Explica y facilita	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de procedimientos 	Cuestionario de CARE-Q. Ítems 6, 7, 8, 9, 10.	
		Conforta	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	Cuestionario de CARE-Q. Ítems 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19.	

		Anticipa	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilización de los pacientes por parte de enfermería 	Cuestionario de CARE-Q. Ítems 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29.	Alto: de 90 a 144 puntos.
		Mantiene relación de confianza	Respeto de las decisiones del paciente.	Cuestionario de CARE-Q. Ítems 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38.	
		Monitorea y hace seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación correcta del personal de enfermería. • Seguridad en la toma de decisiones. 	Cuestionario de CARE-Q. Ítems 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46.	

IV. DISEÑO METODOLOGICO

4.1 Tipo y Diseño de Investigación

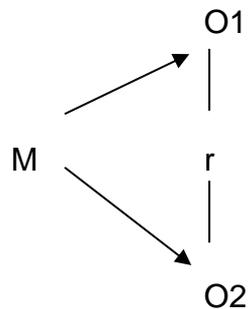
4.1.1 Tipo de Investigación

En cuanto a la metodológica de la presente investigación, el trabajo fue elaborado bajo un enfoque cuantitativo, porque los resultados se dieron después de someter los datos de manera científica y son susceptibles a medición estadística. Con un alcance correlacional debido a que el objetivo general del estudio apunta a la identificación en la relación entre las 2 variables de estudio.

4.1.2 Diseño de la investigación

El diseño de investigación no experimental transversal por haberse realizado en un solo momento observando el fenómeno tal como se da en su contexto natural y analizar la relación de dos variables en una misma muestra.

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

M= Muestra

r= Es la correlación entre las variables observadas.

O1= Son las observaciones y mediciones de la variable 1 Calidad de atención.

O2= Son las observaciones y mediciones de la variable 2 Satisfacción del Usuario Externo.

4.2 Método de investigación

Método deductivo, por tratarse de una investigación cuantitativa, de diseño no experimental y de alcance correlacional.

4.3 Población y muestra

La población general estuvo conformada por 120 pacientes que se atienden en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, 2022. La muestra estuvo conformada por 44 pacientes.

El calculo del tamaño muestral se realizó considerando la siguiente fórmula:

$$N = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$(e^2N + Z^2 p \cdot q)$$

N =120	tamaño de la población en estudio.
p=0.5	Prevalencia favorable de la variable en estudio.
q =0.5	Complemento de p.
z =1.65	valor de la normalidad estándar, para el nivel de significancia
e =0.10	Error de precisión.
n=	tamaño de la muestra final

$$n = \frac{120 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.01 \cdot 120 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 44$$

Criterios de Inclusión

- Paciente adulto joven (18 – 29 años)
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes que fueron atendidos en la primera semana de marzo del año 2022.
- Paciente que recibe atención en el servicio de emergencia.

Criterios de exclusión

- Paciente que no desea participar voluntariamente.

4.4 Lugar del estudio y periodo desarrollado.

El estudio se desarrolló en el Hospital I Tingo María en el servicio de emergencia.

4.5 Técnicas e Instrumentos para la recolección de información

4.5.1 Técnica

Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta, lo cual facilitó la recolección de datos importantes sobre la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención y la satisfacción de los mismos.

4.5.2 Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizarán 2 instrumentos:

- Para la variable Calidad del cuidado se utilizará el cuestionario basado en la teoría de Donabedian, fue diseñada por Mira et al. Em el año 1998, para medir la calidad del cuidado de enfermería en sus 3 dimensiones: Humana (10 ítems), Entorno (6 ítems) y Técnica (8 ítems); dicho instrumento consta de 24 ítems que se puntúan en una escala de Likert y tiene un alfa de Cronbach de 0.96.

Se consideraron los siguientes valores finales:

- Nivel Malo: de 24 a 40 puntos.
- Nivel Regular: de 41 a 57 puntos.
- Nivel Bueno: de 58 a 72 puntos.

Escala de Likert:

- ✓ 1= Nunca
- ✓ 2= A veces
- ✓ 3=Siempre

- Para la variable Satisfacción del paciente se utilizará el cuestionario CARE-Q, fue elaborado por Patricia Larson & Ferketich en 1998, la versión original tiene 50 ítems que evalúa la satisfacción en sus dimensiones en una escala tipo Likert: Accesibilidad, Explica y facilita, Confort, Se Anticipa, Mantiene relación de confianza y Monitorea y hace seguimiento. La versión corta adaptada al español, tiene un alfa de Cronbach de 0.881 y consta de 46 preguntas.

Se consideraron los siguientes valores finales:

- Nivel Bajo: de 38 a 63 puntos.
- Nivel Medio: de 64 a 89 puntos.
- Nivel alto: de 90 a 144 puntos.

Escala de Likert:

- ✓ 1= Nunca
- ✓ 2= A veces
- ✓ 3=Siempre

4.6 Análisis y Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de la información y análisis de los datos se procedió de la siguiente manera:

Se creó una base de datos con la información recolectada procedente de las hojas de respuestas procedentes de las hojas de respuestas de ambos

instrumentos y se procedió a realizar el vaciado en el programa Excel 2016, luego se exportó los datos al paquete estadístico IBM SPSS (Versión 25).

Para realizar el análisis de la correlación entre las dos variables se empleó la prueba de coeficiente de correlación de Pearson, cuyos resultados se expresaron en cuadros considerando las correlaciones, las probabilidades y nivel de significancia Estadística (valor de $p < 0.05$).

V. RESULTADOS

5.1 Resultados Descriptivos

Este acápite se muestra los resultados obtenidos desde el punto de vista del análisis descriptivo, de las dimensión y variables, como se observa a continuación:

Tabla N° 5.1.1

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSION HUMANA
EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO
MARIA, HUANUCO 2022**

HUMA (agrupado)

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	1	2,3	2,3	2,3
REGULAR	34	77,3	77,3	79,5
BUENA	9	20,5	20,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos, muestra que el 2.3% de los encuestados manifestaron que existe una mala o deficiente relación humana, también se observa que el 77.3% de los encuestados afirmaron que existe una regular relación humana con el paciente, con respecto al 20.45% que manifiestan que existe una buena relación los pacientes y el personal de salud (enfermería).

Tabla 5.1.2

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSION ENTORNO EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO MARIA, HUANUCO 2022

ENTO (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MAL	5	11,4	11,4	11,4
REGULAR	31	70,5	70,5	81,8
BUEN	8	18,2	18,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos con respecto a la Dimensión Entorno, muestra que el 11.36% de los encuestados manifestaron que existe un mal entorno, esto abarca el espacio físico, personal (capacidades humanas) y tecnologías médicas, también se observa que el 70.45% de los encuestados coincidieron que existe un regular entorno para brindar los servicios médicos con el paciente, finalmente el 18.18% que manifiestan que existe un buen entorno para brindar los servicios médicos (enfermería).

Tabla 5.1.3

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSION TECNICA
EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO
MARIA, HUANUCO 2022**

TECNICA (agrupado)

		Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	MALA TECNICA	1	2,3	2,3	2,3
	REGULAR TECNICA	32	72,7	72,7	75,0
	BUENA TECNICA	11	25,0	25,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos con respecto a la Dimensión Técnica, muestra que el 2.27% de los encuestados manifestaron que existe una mala técnica, esto abarca las capacidades humanas y la excelencia profesional del personal, también se observa que el 72.73% de los encuestados dieron su apreciación que existe un regular del manejo de técnicas con respecto a la salud, finalmente el 25.00% que manifestaron que existe un buen manejo de la técnica del personal en estudio (enfermería).

Tabla 5.1.4

POBLACION DE ESTUDIO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL CUIDADO DE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO MARIA, HUANUCO 2022

CALIDAD DEL CUIDADO (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA CALIDAD DEL CUIDADO	1	2,3	2,3	2,3
	REGULAR CALIDAD DEL CUIDADO	38	86,4	86,4	88,6
	BUENA CALIDAD DEL CUIDADO	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos con respecto a la variable “Calidad del cuidado”, muestra que el 2.27% de los encuestados manifestaron que existe una mala calidad del cuidado, esto abarca la entrega al trabajo de la profesión, la inteligencia intrapersonal y empatía del personal; también se observa que el 86.36% de los encuestados afirmaron que existe un regular calidad del cuidado del paciente con respecto a la salud, finalmente el 11.36% que manifestaron que existe un buena gestión de la calidad del cuidado del personal en estudio (enfermería).

Tabla 5.1.5

SATISFACCION DEL PACIENTE EN LA DIMENSION ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO MARIA, HUANUCO 2022

ACCESIBI (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA ACCESIBILIDAD	4	9,1	9,1	9,1
REGULAR ACCESIBILIDAD	19	43,2	43,2	52,3
BUENA ACCESIBILIDAD	21	47,7	47,7	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos con respecto a la dimensión “accesibilidad”, muestra que el 9.09% de los encuestados manifestaron que existe una mala accesibilidad, esto abarca la entrega del bien o el servicio medido en tiempo real, cantidad y calidad; también se observa que el 43.18% de los encuestados afirmaron que existe una regular accesibilidad, dificultando el servicio oportuno, finalmente el 47.73% que manifestaron que existe una buena accesibilidad en el ámbito de estudio.

Tabla 5.1.6

**SATISFACCION DEL PACIENTE EN LA DIMENSION EXPLICA Y FACILITA
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO MARIA,
HUANUCO 2022**

FACILITA (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA FACILITA	6	13,6	13,6	13,6
o REGULAR FACILITA	20	45,5	45,5	59,1
BUENA FACILITA	18	40,9	40,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos con respecto a la dimensión “explica y facilita”, muestra que el 13.64% de los encuestados manifestaron que existe un mal servicio en facilitar el trabajo, esto abarca el trabajo oportuno de todo el proceso de atención de calidad al usuario; también se observa que el 44.45% de los encuestados afirmaron que existe una regular facilidad del servicio oportuno, finalmente el 40.91% que manifestaron que existe una buena facilitación del servicio en el área de estudio.

TABLA 5.1.7

SATISFACCION DEL PACIENTE EN LA DIMENSION CONFORTA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO MARIA, HUANUCO 2022

CONFORTA (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MAL	3	6,8	6,8	6,8
CONFORTA				
REGULAR	31	70,5	70,5	77,3
BUEN CONFORTA	10	22,7	22,7	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos con respecto a la dimensión “Conforta”, muestra que el 6.82% de los encuestados manifestaron que existe un mal confort, esto abarca la recepción, amabilidad, empatía, entrega, espacios óptimos en el proceso de atención de calidad al usuario; también se observa que el 70.45% de los encuestados afirmaron que existe una regular confort del servicio, finalmente el 22.73% que manifestaron que existe una buena facilitación de confort del servicio en el área de estudio.

Tabla 5.1.8

SATISFACCION DEL PACIENTE EN LA DIMENSION ANTICIPA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO MARIA, HUANUCO 2022

ANTICIPA (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA ANTICIPA	1	2,3	2,3	2,3
o REGULAR ANTICIPA	34	77,3	77,3	79,5
BUENA ANTICIPA	9	20,5	20,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos con respecto a la dimensión “Anticipa”, muestra que el 2.27% de los encuestados manifestaron que existe un mal servicio de anticipar, esto abarca la expectativa de atención al servicio en todo el proceso en el área de estudio; también se observa que el 77.27% de los encuestados afirmaron que existe una regular anticipación del proceso del servicio, finalmente el 20.45% que manifestaron que existe una buena facilitación de anticipación por parte del profesional en el área de estudio.

Tabla 5.1.9

SATISFACCION DEL PACIENTE EN LA DIMENSION MANTIENE RELACION DE CONFIANZA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO MARIA, HUANUCO 2022

RELACION (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA RELACION	5	11,4	11,4	11,4
o REGULAR RELACION	36	81,8	81,8	93,2
BUENA RELACION	3	6,8	6,8	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos con respecto a la dimensión “Mantiene relación de confianza”, muestra que el 11.36% de los encuestados manifestaron que existe un mal servicio de relación de confianza, esto abarca la entrega, empatía, dialogo abierto al usuario y confianza; también se observa que el 81.82% de los encuestados afirmaron que existe una regular relación de confianza con el paciente, finalmente el 6.82% que manifestaron que existe una buena relación de confianza por parte del profesional en el área de estudio.

Tabla 5.1.10

SATISFACCION DEL PACIENTE EN LA DIMENSION MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO MARIA, HUANUCO 2022

MONIYSEGUI (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido o MALA MONIYSEGUI	3	6,8	6,8	6,8
REGULAR MONIYSEGU	25	56,8	56,8	63,6
BUEN MONIYSEGUI	16	36,4	36,4	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos con respecto a la dimensión “Monitorea y hace seguimiento”, muestra que el 6.82% de los encuestados manifestaron que existe un mal servicio de monitoreo y seguimiento, esto abarca la verificación de todo el proceso de atención al paciente (durante); también se observa que el 56.82% de los encuestados afirmaron que existe una regular monitoreo y seguimiento de parte del profesional, finalmente el 36.36% que manifestaron que existe un buen monitoreo y seguimiento por parte del profesional en el área de estudio.

Tabla 5.1.11

**POBLACION DE ESTUDIO DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL
PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO
MARIA, HUANUCO 2022**

SATISFACCION (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA SATISFACCION	1	2,3	2,3	2,3
REGULAR SATISFACCION	38	86,4	86,4	88,6
BUENA SATISFACCION	5	11,4	11,4	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos con respecto a la dimensión “Satisfacción”, muestra que el 2.27% de los encuestados manifestaron que existe una mala satisfacción, se observa que el 86.36% de los encuestados afirmaron que existe una regular satisfacción de parte del usuario, finalmente el 11.36% que manifestaron que existe una buena satisfacción.

5.2 Resultados Inferenciales

**TABLA 5.2.1
CORRELACION**

Rango		Relacion Lineal
±0,96	±1,0	Perfecta
±0,85	±0,95	Fuerte
±0,70	±0,84	Significativa
±0,50	±0,69	Moderada
±0,20	±0,49	Débil
±0,10	±0,19	Muy Débil
±0,09	±0,0	Nula

Tabla 5.2.2

**ANALISIS DE CORRELACION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA CON DIMENSION HUMANA Y LA SATISFACCION DEL PACIENTE(HE1).
Correlaciones**

			HUMA	SATISFACCIO N (agrupado)
Rho de Spearman	HUMA	Coeficiente de correlación	1,000	,411**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	44	44
	SATISFACCION (agrupado)	Coeficiente de correlación	,411**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	44	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En base a la tabla 5.2.1, que muestra los distintos rangos de correlación y según la tabla, se puede observar que el coeficiente de correlación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción es de 0.411 y según la tabla 25, la correlación correspondería a Débil, por lo tanto, podemos afirmar que la dimensión humana Y la variable satisfacción del paciente, tiene una correlación Débil.

Tabla 5.2.3

ANALISIS DE CORRELACION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA CON DIMENSION ENTORNO Y LA SATISFACCION DEL PACIENTE(HE2).

Correlaciones

			ENTO	SATISFACCIO N (agrupado)
Rho de Spearman	ENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,368*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	44	44
	SATISFACCION (agrupado)	Coeficiente de correlación	,368*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	44	44

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En base a la tabla 25, que muestra los distintos rangos de correlación y según la tabla 27, se puede observar que el coeficiente de correlación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción es de 0.368 y según la tabla 25, la correlación correspondería a débil, por lo tanto, podemos afirmar que la dimensión humana Y la variable satisfacción del paciente, tiene una correlación débil.

Tabla 5.2.4
ANALISIS DE CORRELACION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE
ENFERMERÍA CON DIMENSION TECNICA Y LA SATISFACCION DEL
PACIENTE(HE3).

Correlaciones

			TECNICA	SATISFACCIO N (agrupado)
Rho de Spearman	TECNICA	Coeficiente de correlación	1,000	,339*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	44	44
	SATISFACCION (agrupado)	Coeficiente de correlación	,339*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	44	44

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En base a la tabla 25, que muestra los distintos rangos de correlación y según la tabla 28, se puede observar que el coeficiente de correlación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción es de 0.339 y según la tabla 25, la correlación correspondería a moderada, por lo tanto, podemos afirmar que la dimensión humana Y la variable satisfacción del paciente, tiene una correlación moderada.

Tabla 5.2.5

ANALISIS DE CORRELACION DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA CON LA SATISFACCION DEL PACIENTE(HG).

Correlaciones

			CALIDAD DEL CUIDADO	SATISFACCION (agrupado)
Rho de Spearman	CALIDAD DEL CUIDADO	Coeficiente de correlación	1,000	,341*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	44	44
	SATISFACCION (agrupado)	Coeficiente de correlación	,341*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	44	44

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En base a la tabla 25, que muestra los distintos rangos de correlación y según la tabla 29, se puede observar que el coeficiente de correlación entre la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción es de 0.341 y según la tabla 25, la correlación correspondería a débil, por lo tanto, podemos afirmar que la dimensión humana Y la variable satisfacción del paciente, tiene una correlación débil.

VI. DISCUSION DE RESULTADOS

6.1 Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados Demostración de hipótesis General

Se desea demostrar la siguiente hipótesis “Existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.”

Correlaciones

			CALIDADDEL CUIDADO	SATISFACCIO N (agrupado)
Rho de Spearman	CALIDADDEL CUIDADO	Coeficiente de correlación	1,000	,341*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	44	44
	SATISFACCION (agrupado)	Coeficiente de correlación	,341*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	44	44

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Según el cuadro de correlación de la variable Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio, ver tabla 29, para poder demostrar si la hipótesis es verdadera o falsa, se observa el nivel de significancia de dicha tabla, en este caso el nivel de significancia es de 0.023, y para poder ver si la hipótesis es verdadera o falsa, se debe seguir la siguiente regla:

Si significancia es (sig) < 0.05 se acepta la hipótesis. (hipótesis alterna)

Si significancia es (sig) > 0.05 se rechaza la hipótesis. (hipótesis alterna)

Como el valor encontrado de significancia es 0.023, debemos aceptar la hipótesis general, que a la lectura dice “Existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.”

- **Demostración de hipótesis específica 1**

Se desea demostrar la siguiente hipótesis “Existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.”

Correlaciones

		HUMA	SATISFACCIO N (agrupado)
Rho de Spearman	HUMA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.006
		N	44
	SATISFACCION (agrupado)	Coefficiente de correlación	,411**
		Sig. (bilateral)	.006
		N	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según el cuadro de correlación de la variable Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio, ver tabla 26, para poder demostrar si la hipótesis es verdadera o falsa, se observa el nivel de significancia de dicha tabla , en este caso el nivel de significancia es de 0.006,

y para poder ver si la hipótesis es verdadera o falsa, se debe seguir la siguiente regla:

Si significancia es (sig) < 0.05 se acepta la hipótesis. (hipótesis alterna)

Si significancia es (sig) > 0.05 se rechaza la hipótesis. (hipótesis alterna)

Como el valor encontrado de significancia es 0.006, debemos aceptar la hipótesis específica 1, que a la lectura dice “Existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.”

- **Demostración de hipótesis específica 2**

Se desea demostrar la siguiente hipótesis “Existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.”

Correlaciones

			ENTO	SATISFACCIO N (agrupado)
Rho de Spearman	ENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,368*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	44	44
		SATISFACCION (agrupado)		
		Coeficiente de correlación	,368*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	44	44

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Según el cuadro de correlación de la variable Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio, ver tabla 27, para poder demostrar si la hipótesis es verdadera o falsa, se observa el nivel de significancia de dicha tabla 27, en este caso el nivel de significancia es de 0.014, y para poder ver si la hipótesis es verdadera o falsa, se debe seguir la siguiente regla:

Si significancia es $(sig) < 0.05$ se acepta la hipótesis. (hipótesis alterna)

Si significancia es $(sig) > 0.05$ se rechaza la hipótesis. (hipótesis alterna)

Como el valor encontrado de significancia es 0.014, debemos aceptar la hipótesis específica 2, que a la lectura dice “Existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.”

- **Demostración de hipótesis específica 3**

Se desea demostrar la siguiente hipótesis “Existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.”

Correlaciones

			TECNICA	SATISFACCIO N (agrupado)
Rho de Spearman	TECNICA	Coefficiente de correlación	1,000	,339*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	44	44
	SATISFACCION (agrupado)	Coefficiente de correlación	,339*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	44	44

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Según el cuadro de correlación de la variable Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el servicio, ver tabla 28, para poder demostrar si la hipótesis es verdadera o falsa, se observa el nivel de significancia de dicha tabla 28, en este caso el nivel de significancia es de 0.024, y para poder ver si la hipótesis es verdadera o falsa, se debe seguir la siguiente regla:

Si significancia es (sig) < 0.05 se acepta la hipótesis. (hipótesis alterna)

Si significancia es (sig) > 0.05 se rechaza la hipótesis. (hipótesis alterna)

Como el valor encontrado de significancia es 0.024, debemos aceptar la hipótesis específica 3, que a la lectura dice “Existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.”

6.2 Contrastacion de los resultados con otros estudios similares

Para contrastar los resultados de investigación se consideró los recientes estudios realizados, tanto a nivel internacional como nacional con referencia a la problemática.

En primer lugar, encontramos en el grafico de la calidad del cuidado que el 11.36% de los pacientes evaluados reportó Buena Calidad del cuidado de enfermería, el 86,36% Regular calidad del cuidado y un 2,27% Mala calidad del cuidado. Este hallazgo está relacionado a los resultados en el estudio elaborado por Flores y Pozo (2019) utilizaron una encuesta “Cuestionario para Calidad de atención”, diseñado para evaluar los componentes técnicos, confort y interpersonal que fueron aplicado a 70 evaluados familiares de pacientes que se encuentran hospitalizados en la institución. Los resultados obtenidos categorizaron en un nivel “medio” tanto como para el componente Técnico (62,86%), Interpersonal (85,71%) y Confort (75,71%), quienes identificaron que el 75.71% de los pacientes manifestaron una calidad de atención Media y concluyendo que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción en familiares de los pacientes revelando los importantes efectos mediadores en la calidad y satisfaccion de ambos.

En segundo lugar, tenemos que un 2.27% de los pacientes evaluados reportó una Mala Satisfacción; mientras que el 86.36% reportaron una Regular Satisfacción y el 11.36% Buena Satisfacción. Estos resultados concuerdan con la investigación realizado por Maggi (2018), quien refirió la predominancia de nivel intermedio de satisfacción percibida por los usuarios, destacando que los

pacientes refieren experimentar un bajo nivel de confianza, recibir poco trato empático y no sentirse seguros en la institución. Concluyendo que el servicio brindado no cubre las necesidades de seguridad percibida por el paciente; teniendo en cuenta que es un factor clave en el desarrollo de las actividades que se realicen dentro de la institución, por ende es importante mejorar este indicador para poder obtener una atención de calidad y satisfacción en cada usuario.

Y por último, respecto a la relación entre la Calidad del cuidado y la satisfacción del paciente, se identificó una correlación positiva ($r=.341$) y estadísticamente significativa ($p=.023$) entre ambas variables; presentando una similitud con el estudio de por Ganoza (2018), aplicando a 60 pacientes hospitalizados las encuestas donde obtuvo los siguientes resultados, que el 48% de los usuarios hospitalizados refieren haber recibido una regular calidad de atención de enfermería y el 31.67% buena calidad de cuidado. El 46.67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido y el 40.00% medianamente satisfechos. Concluyendo que existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente $p<0.05$.

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.

Para el desarrollo del trabajo de investigación se solicitaron los permisos correspondientes, tanto a la unidad de Investigación y a la dirección del Hospital I Tingo María.

Se contó con los permisos y validación correspondiente de la Jefatura del servicio de enfermería, facilitando la recolección de datos para ser analizados,

respetando los criterios de confidencialidad de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital I Tingo María.

Se realizó un formato de consentimiento informado, brindando la información clara sobre el estudio y los procedimientos, para que el evaluado tome de forma libre la decisión de participar o no del estudio.

CONCLUSIONES

- 1.- Si existe una correlación positiva ($r=.341$) y significativa ($p=.023$) entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.
- 2.- Si existe una correlación positiva y significativa ($p=.006$) entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.
- 3.- Si existe una correlación positiva y significativa ($p= .014$) entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.
- 4.- Si existe una correlación positiva y significativa ($p=.024$) entre Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.

RECOMENDACIONES

- 1.- Según los resultados identificados en el presente trabajo de investigación, se recomienda a las jefaturas de enfermería que se utilice la información recabada para implementar estrategias que permitan mejorar cada uno de los servicios, brindando una adecuada calidad del cuidado y satisfacción no solo a los pacientes sino también a los familiares.
- 2.- Se recomienda mejorar la calidad del cuidado de enfermería en sus tres dimensiones ya que en su mayoría existe un número importante de usuarios que califica como regular o malo la atención. Se debe hacer modificaciones necesarias en el ámbito laboral como en el educativo, para que el personal de enfermería brinde cuidados holísticos, a partir de habilidades propias de la profesión y conocimientos, en un entorno saludable.
- 3.- En lo sucesivo, los trabajos de investigación que se realizarán a futuro relacionado a la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente deberían ser implementados en cada uno de los servicios, para identificar las debilidades y hacer estudios con el objetivo de potenciar la atención al paciente.
- 4.- Presentar el estudio de investigación a las autoridades del Hospital I Tingo María para que sean tomados en cuenta como un aporte para estudios posteriores, fortaleciendo y empoderando la atención de enfermería en cada uno de los servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA

1. OMS. Seguridad del paciente acción mundial en pro de la seguridad del paciente [Internet]. 2019.
Disponibile en: <https://colegiodeenfermeras.cl/ops/>
2. Peralta R., Ruiz C., Benítez N., Fleitas A., Franco A. y Ortega J. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional. Revista virtual de la Sociedad Paraguaya de medicina. [Internet]. Universidad Privada del Este. [citado En Junio del 2019]
Disponibile en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/spmi/v6n1/2312-3893-spmi-6-01-41.pdf>
3. Collantes D. y Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. [Internet] 4(21): 11-22. [citado el 8 de febrero del 2021].
Disponibile en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
4. Informe Defensoría N° 161. Camino al Aseguramiento Universal en Salud (ASUS): Resultados de la supervisión nacional a hospitales [Internet]. P. 1-297. Lima-Perú. Disponibile en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1189417/informe-16120200803-1197146-1f9zkdm.pdf>
5. Akbas M. Satisfacción del paciente con el cuidado d enfermería: el caso de clínicas de ginecología y obstetricia. vol.25 no.1. [Internet] [citado en Santiago Junio el 2019].

Disponible

en:

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2019000100127

6. Olivetto A., Becerra M., Silva L., Lozoyo M., y Gonzáles S. Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de Hospitalización. [Tesis para optar el título de Licenciatura en Enfermería]. Universidad Autónoma de Aguascalientes. México. [Internet] 2019. [Citado el 7 de Setiembre del 2019] Disponible en: <https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/1707/1595>
7. Kasa As. Gedamu H. Predictores de la satisfacción del paciente adulto con la atención de enfermería en hospitales públicos de la región de Amhara, noroeste de Etiopía. BMC Health Serv Res [Internet]. 2019 [Citado 8 jun 2020]; 19(1): 52. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-3898-3#article-info>
8. Maggi W. Evaluación de la Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis para optar el título de Magister en Gerencia en Servicios de Salud]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. [Internet] 2018. [Citado el 27 de febrero del 2018]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
9. Boza R y Solano E. Percepción de la Calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del

Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. [Tesis para Optar por el Grado de Máster]. Universidad Estatal a Distancia. [Internet]. [Citado en Febrero del 2017].
Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/84689453.pdf>

10. Flores J y Pozo E. Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos De Mayo. [Tesis para Optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud]. Universidad Nacional del Callao. [Internet]. 2021. [Citado el 5 de Enero del 2021].

Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5897/TESIS_MAESTRO_FLORES%20SANCHEZ_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

11. Becerra N y Melgarejo B. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. [Tesis para Optar Licenciada en Enfermería]. Universidad de Ciencias y Humanidades. [Internet]. 2021. [Citado Disponible en: https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/584/Becerra_NM_Melgarejo_BG_tesis_enfermeria_523_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. Curasi E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua. [Tesis para optar la segunda especialidad en enfermería]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. [Internet]. 2020. [Citado el 06 de Octubre del

2020]. Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11681/SEcumied.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo. [Tesis para optar el título de segunda especialidad en enfermería]. Universidad Nacional de Trujillo. [Internet]. 2018. [Citado el 28 de Febrero del 2019]. Disponible en:
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gerencia en Salud]. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. 2017. [Citado el 13 de Agosto del 2019]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosal es_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Aaurima R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno. [Tesis para optar el título de especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Internet]. 2016. [Citado 13 de Agosto del 2016]. Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13650/Aaurima_mr.pdf?sequence=4&isAllowed=y

16. García R. 2017. Vista de Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecidos asistenciales de salud: MINSA – Essalud, Chongoyape. Perú. [Internet]. [Revistas.uss.edu.pe](http://revistas.uss.edu.pe). [Citado el 21 de setiembre 2020]. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>
17. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Calidad Asistencial [Internet]. 2001 [citado 13 agosto 2020]; 16. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
18. Rodríguez M. Manejo de herramientas de gestión y percepción del cuidado de Enfermería en hospitales de chachapoyas, Perú. Enfermería Universitaria. [Internet]. 2014. [Citado el 13 de Abril del 2018]. Disponible en: <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/185>
19. Grados B. Características de la comunicación enfermero – paciente postquirúrgico mediato: servicio de cirugía, hospital nacional dos de mayo 2013. [Tesis de titulación]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. [Internet]. 2014. [Citado en Mayo del 2014] Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3515/Grados_ab.pdf?sequence=3
20. Henderson V. Modelo de adaptación. Modelos y teorías en enfermería. 6°. Ed. 2007. P. 55. 33. [Internet]. 2015. [Citado el 05 de Mayo del 2015]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3595/359540742012.pdf>.

21. Munro L. La calidad total en acción. Barcelona. Ediciones Folio S.A. 1994. P: 17-33. [Internet]. [Citado en el 2001]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5897/TESES_MAESTRO_FLORES%20SANCHEZ_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Silva J. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enfm. Univ. [Internet]. 2005, vol. 12. [citado el 06 de Junio 2017], pp. 80-87. Disponible en: <http://www.revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/144>
23. Massip C., Ortiz R., Llanta M., Peña M., y Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Publica [Internet]. 2008 [citado el 10 de agosto 2019]. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
24. Del Cid NE. Estudio acerca de la satisfacción y atención que recibe el paciente en el centro integral materno infantil. [Tesis de Maestría]. Universidad de San Carlos de Guatemala. 2007. [Internet]. [Citado en Setiembre del 2007]. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2533.pdf
25. Rico R. Total Customer Satisfaction. Buenos Aires. Macchi. 1997. Revista científica Iberlibro. [Internet] 5ta edición 304p. [Citado el 13 de Enero del 2009]. Disponible en: <https://www.iberlibro.com/TOTAL-CUSTOMER-SATISFACTION-SATISFACCION-DELEITE-CLIENTES/1351333029/bd>

26. Cabarcas I., Montes A, Ortega G. Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería en una Institución de salud de la ciudad de Cartagena. Revista de enfermería. [Internet]. 2007 [citado 12 ago 2019]. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-121/satisfacciondelpacientehospitalizado/>

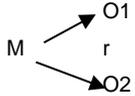
ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA ASOCIADA A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO MARIA, HUANUCO 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación existente entre Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación existente entre Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Humana y la</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Identificar la relación existente entre Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022</p> <p>2. Describir la relación existente entre Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Humana y la satisfacción del paciente en el</p>	<p>Hipotesis General:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>a) Existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Humana y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.</p> <p>b) Existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería en su</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <p>a. Técnica</p> <p>b. Entorno</p> <p>c. Humana</p> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del usuario externo.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>a. Dimensión accesibilidad</p> <p>b. Dimensión explica y facilita</p> <p>c. Dimensión conforta</p> <p>d. Dimensión de anticipa</p> <p>e. Dimensión mantiene relación de confianza</p> <p>f. Dimensión monitera y hace seguimiento</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada de enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>No experimental transversal</p> <p>CORRELACIONAL.</p>

<p>satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación existente entre Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022?</p>	<p>servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.</p> <p>3. Explicar la relación existente entre Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022</p>	<p>dimensión Entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.</p> <p>c) Existe relación directa y significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión Técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022</p>		 <p>Donde: M= Muestra r= Es la correlación entre las variables observadas. O1= Son las observaciones y mediciones de la variable 1 Calidad de atención. O2= Son las observaciones y mediciones de la variable 2 Satisfacción del Usuario Externo.</p> <p>Población y muestra: La población general es 120 pacientes y aplicando la formula la muestra sale 44 pacientes.</p> <p>Técnicas de recolección de datos Cuestionario</p> <p>Método Hipotético deductivo</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para Calidad de atención de enfermería y Satisfacción del paciente.</p>
--	---	--	--	--

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE DONABEDIAN

Indicaciones generales: Sus respuestas deben referirse exclusivamente a su responsable directo y a las actuaciones de este. Además, tiene a su disposición.

Para llevar a cabo la encuesta de imprescindible su colaboración, por ello es necesario que conteste con sinceridad, objetividad y precisión. El tratamiento de la encuesta es confidencial.

Instrucciones generales: Las preguntas deben contestarse mediante la escala que se presente a continuación. Procediendo con un "X" en la casilla deseada.

Datos del encuestado:

1: Edad:

2: Sexo: F () M ()

3: Estado civil: soltera () casado () conviviente () separada ()

4: Tiempo de estancia: < a 1 hora () 1 a 2 horas () 3 a mas horas ()

5: Grado de instrucción: primaria () secundaria () superior () otros ()

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

Nº	DIMENSIONES – ITEMS	NUNCA	AVECES	SIEMPRE
A. DIMENSION HUMANA				
6.	La enfermera es cortés cuando lo atiende.			
7.	La enfermera le llama por su nombre cuando lo atiende			
8.	La enfermera se presenta por su nombre cuando lo atiende.			

9.	Cree que la enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.			
10.	Cuando Ud. Realiza una pregunta, la enfermera le contesta con termino sencillos que pueda entender.			
11.	La enfermera le pide permiso para descubrirlo al realizar la evaluación física (ingreso, durante su estancia).			
12.	La enfermera se preocupa por algún malestar que pueda presentar durante su estadía hospitalaria.			
13.	Las orientaciones que le brinda la enfermera frente a sus dudas, son claras.			
14.	La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene usted en forma periódica.			
15.	Cuando Ud. Tiene alguna necesidad para su cuidado llama y la enfermera, acude inmediatamente.			
B. DIMENSION ENTORNO				
16.	Cree que el ambiente donde esta Ud. en observación se encuentra limpio, tiene buena ventilación, buena iluminación, y buena disposición de equipos.			
17.	Considera que el ambiente donde esta Ud. en observación está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación, incendios, entre otros).			
18.	La enfermera revisa que su dieta servida sea la indicada por su médico tratante.			
19.	Se le brinda un ambiente donde se respeta su intimidad.			
20.	Si hay mucho ruido en el ambiente, le enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.			
21.	Durante su estancia en el servicio se siente tranquilo(a) por la atención que le brinda la enfermera.			
C. DIMENSION TECNICA				
22.	La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.			

23.	La enfermera le explica en que consisten los procedimientos que le va a realizar.			
24.	El procedimiento indicado que realiza en Ud. La enfermera lo hace con precisión y rapidez.			
25.	La enfermera le explica que medicamentos está recibiendo y para qué sirven.			
26.	El personal de enfermería le moviliza en su cama si en caso fuera necesario.			
27.	La enfermera involucra a su familia en los cuidados que Ud. Debe tener (cambios de posición, alimentación, baño, cuidado de sondas, entre otros).			
28.	La enfermera le explica a Ud. y su familia los cuidados que debe tener con las vías endovenosas, catéteres y otros.			
29.	La enfermera le da orientación sobre los cuidados que deberá tener una vez dado de alta.			

ANEXO 2.1

CUESTIONARIO CARE – Q DE PATRICIA LARZON & FERKETICH SOBRE SATISFACCION DE LOS USUARIOS (1981)

Por favor, contestar el cuestionario teniendo presente la siguiente descripción:

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

N°	DIMENSIONES – ÍTEMS	NUNCA	AVECES	SIEMPRE
	A. DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD			
1.	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor al realizar procedimientos.			
2.	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.			
3.	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.			
4.	La enfermera responde rápidamente a su llamado			
5.	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.			
	B. DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA			
6.	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.			
7.	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.			
8.	La enfermera le enseña cómo cuidarse usted mismo.			
9.	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle al médico cuando lo necesite.			
10.	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.			
	C. DIMENSIÓN CONFORTA			
11.	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.			
12.	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.			

13.	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.			
14.	La enfermera es alegre.			
15.	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.			
16.	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.			
17.	La enfermera le escucha con atención.			
18.	La enfermera habla con usted amablemente.			
19.	La enfermera involucra a su familia en cuidado.			
	D. DIMENSIÓN DE ANTICIPACIÓN			
20.	La enfermera le presenta mayor atención en las horas de la noche.			
21.	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.			
22.	Cuando se siente agobiado por su enfermedad, la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.			
23.	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.			
24.	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.			
25.	Cuando la enfermera está realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.			
26.	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.			
27.	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.			
28.	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablar sobre los cambios en su situación de salud.			
29.	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.			
	E. DIMENSIÓN MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA			

30.	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.			
31.	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de cuidado			
32.	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.			
33.	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.			
34.	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.			
35.	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.			
36.	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.			
37.	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.			
38.	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.			
	F. DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO			
39.	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.			
40.	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.			
41.	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.			
42.	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.			
43.	La enfermera es calmada.			
44.	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.			
45.	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.			
46.	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.			

Instrumentos de Validación

Instrumento de Calidad del cuidado:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	44	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	24

Instrumento de Satisfacción:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	44	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	46

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado “**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA ASOCIADA A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO MARIA, HUANUCO 2022**”, por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo. Cualquier duda será aclarado por el investigador.

El estudio pretende: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022.

Por medio de este documento garantizamos la confidencialidad de la información, teniendo en cuenta que todos los datos obtenidos serán utilizados con fines académicos.

DECLARACIÓN PERSONAL

He sido invitado a participar en el estudio titulado “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA ASOCIADA A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO MARIA, HUANUCO 2022”. Me explicaron satisfactoriamente el propósito y aclararon las dudas relacionado a mi participación en el estudio. Por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando la información necesaria para el estudio.

Firma del participante

ANEXO 3.1

SOLICITUD: DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

DIRECTOR DEL HOSPITAL I TINGO MARIA

ROLANDO REYNOSO CALDERON

PRESENTE.

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

MARIA TERESA PINEDO ROJAS Y CESIA STEIS VERDE RIVERA,
LICENCIADAS EN ENFERMERÍA QUE EN LA ACTUALIDAD LABORAMOS
EN EL HOSPITAL I TINGO MARIA IDENTIFICADAS CON DNI: 70508064 y
DNI: 72628576.

NOS PRESENTAMOS Y EXPONEMOS ANTE USTED CON EL DEBIDO
RESPECTO:

QUE HABIENDO CUMPLINADO LA MAESTRIA GERENCIA EN SALUD.
COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAGISTER,
SOLICITAMOS LA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN TITULADA “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA
ASOCIADA A LA SATISFACCION DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL I TINGO MARIA, HUANÚCO 2022”

TINGO MARIA DEDEL 2022

ANEXO 4

BASE DE DATOS

encuesta44.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 98 de 98 variables

	Nro	P1	P2	P3	P4	P5	V1A06	V1A07	V1A08	V1A09	V1A10	V1A11	V1A12	V1A13	V1A14	V
1	1	48	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	
2	2	38	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	
3	3	46	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	
4	4	53	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	
5	5	49	1	3	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	
6	6	41	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
7	7	39	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
8	8	47	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
9	9	52	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	
10	10	48	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	
11	11	47	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	
12	12	52	1	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	
13	13	49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
14	14	48	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	
15	15	46	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
16	16	45	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	
17	17	40	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	
18	18	49	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	19	51	2	2	1	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	
20	20	47	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	
21	21	45	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	1	
22	22	48	1	1	3	3	3	1	2	2	3	1	2	3	1	
23	23	49	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	1	2	

Vista de datos Vista de variables

44.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 98 de 98 variables

V1A15	V1B16	V1B17	V1B18	V1B19	V1B20	V1B21	V1C22	V1C23	V1C24	V1C25	V1C26	V1C27	V1C28	V1C29	V
2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	
2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	
2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3	2	1	
2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	
1	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	
2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	
2	3	3	1	2	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	
2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	
3	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	2	3	1	2	
2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	
2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	
3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	
2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	
2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	

Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | viernes, 29 de abril de 2022

3																	Visible: 98 de 98 variables
V2A01	V2A02	V2A03	V2A04	V2A05	V2B06	V2B07	V2B08	V2B09	V2B10	V2C11	V2C12	V2C13	V2C14	V2C15	V:		
3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2		
3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2		
3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2		
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1		
1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2		
2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	1	1		
1	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	3	1		
1	3	1	3	2	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2		
2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2		
2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2		
2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1	1		
2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	3	2	2	1	1		
1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1		
1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2		
3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2		
2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2		
2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2		

3																	Visible: 98 de 98 variables
V2C16	V2C17	V2C18	V2C19	V2D20	V2D21	V2D22	V2D23	V2D24	V2D25	V2D26	V2D27	V2D28	V2D29	V2E30	V:		
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2		
1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2		
2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	1		
1	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3		
1	1	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	3	2	2		
1	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3		
2	2	3	1	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3		
1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3		
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2		
1	2	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	1	3	2		
1	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3		
2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2		
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3		



3 Visible: 98 de 98 variables

VZE30	VZE31	VZE32	VZE33	VZE34	VZE35	VZE36	VZE37	VZE38	VZF39	VZF40	VZF41	VZF42	VZF43	VZF44	V.
2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	
2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	
1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	
1	3	1	1	1	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	
2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	
2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	
2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	
2	3	2	1	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	
1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	
1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	3	3	
3	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	3	
2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	
2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	

3 Visible: 98 de 98 variables

VZF45	VZF46	HUMA	ENTO	TECNICA	ACCESIBI	FACILITA	CONFORTA	ANTICIPA	RELACON	MONYSEGUI	HUMA_AGRUPADA	EN
3	3	2,40	1,67	2,13	2,60	2,40	2,00	2,00	2,00	2,50	3	
3	3	2,70	2,67	2,75	3,00	3,00	2,89	3,00	2,89	2,88	3	
2	2	1,60	1,33	1,38	1,60	1,40	1,22	1,00	1,22	1,75	1	
3	3	2,50	2,00	2,25	2,60	2,40	2,11	2,00	2,11	2,63	3	
3	3	2,50	2,00	2,25	2,60	2,40	2,11	2,00	2,11	2,63	3	
3	3	2,80	2,67	2,75	3,00	2,80	2,89	3,00	2,89	2,88	3	
2	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2	
3	3	2,90	2,67	2,75	3,00	3,00	2,89	3,00	2,89	2,88	3	
3	3	2,50	2,00	2,25	2,60	2,40	2,11	2,00	2,11	2,63	3	
2	2	1,80	1,50	1,88	2,00	2,00	2,00	2,00	1,89	1,88	2	
2	2	2,00	2,33	1,75	1,80	1,20	2,00	2,20	2,11	2,00	2	
2	2	1,90	2,33	2,50	2,00	1,40	1,67	2,10	2,22	2,13	2	
2	3	2,00	2,33	2,25	1,60	1,80	2,00	2,40	1,67	2,13	2	
2	3	1,90	2,00	2,25	2,00	1,60	1,89	2,50	1,89	2,38	2	
3	2	1,90	2,33	2,00	1,80	1,40	2,00	2,30	2,22	2,25	2	
3	2	2,20	2,33	2,00	2,00	1,40	2,11	2,40	1,89	2,50	2	
3	3	2,30	2,33	2,00	2,00	2,00	2,11	2,40	1,67	2,50	2	
2	3	2,00	2,33	2,38	1,80	2,00	1,67	2,30	2,11	2,38	2	
2	3	2,30	2,33	2,00	2,00	2,00	2,00	2,30	1,67	2,25	2	
2	2	1,90	2,50	1,88	1,40	1,80	2,33	2,30	1,89	2,13	2	
2	2	2,10	2,00	2,13	2,40	2,00	2,22	2,20	2,22	2,25	2	
2	2	2,00	2,50	2,25	1,60	2,20	2,22	2,20	2,11	2,13	2	
2	3	2,10	2,50	1,88	2,20	2,20	2,22	2,20	2,11	2,13	2	



12: V1B18 3 Visible: 98 de 98 variables

	Nro	P1	P2	P3	P4	P5	V1A06	V1A07	V1A08	V1A09	V1A10	V1A11	V1A12	V1A13	V1A14	V
23	23	49	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	1	2	
24	24	48	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	
25	25	49	1	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	
26	26	45	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
27	27	50	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	
28	28	54	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	
29	29	50	2	2	1	3	2	2	1	1	3	2	3	2	2	
30	30	53	1	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	1	
31	31	49	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	1	
32	32	46	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	
33	33	47	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	
34	34	49	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	1	
35	35	48	1	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	
36	36	49	2	4	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	
37	37	47	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
38	38	46	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2	
39	39	48	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	
40	40	51	1	1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	1	2	
41	41	50	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	
42	42	48	1	1	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	2	
43	43	46	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	2	2	
44	44	49	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	
45																



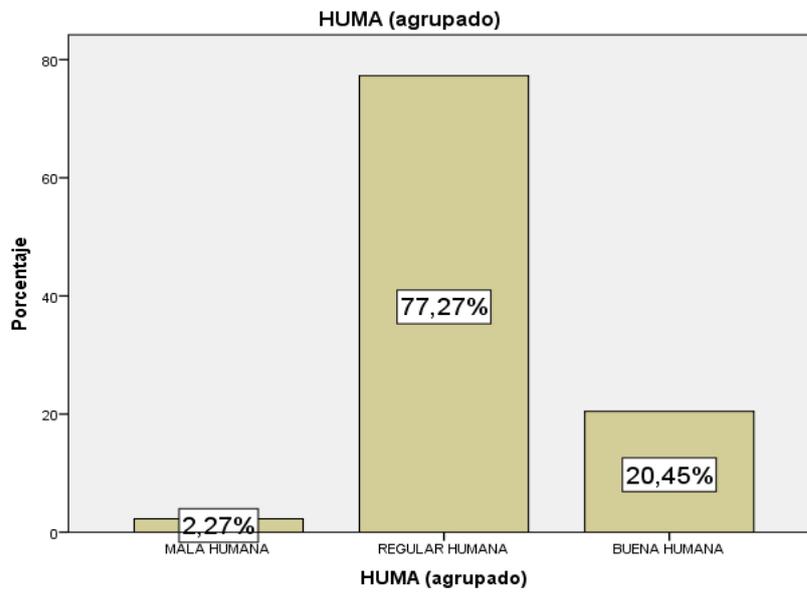
3 Visible: 98 de 98 variables

V1A15	V1B16	V1B17	V1B18	V1B19	V1B20	V1B21	V1C22	V1C23	V1C24	V1C25	V1C26	V1C27	V1C28	V1C29	V
2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	
2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	
2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	1	2	
2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	
2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	
3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	
2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	
2	1	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	
2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	
2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	3	2	3	
2	2	2	1	3	2	1	2	3	3	3	1	2	2	2	
2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	1	1	3	3	2	
2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	
3	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	3	3	2	
1	3	2	1	2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	2	

OTROS ANEXOS:

Gráfico

frecuencia de la dimensión humana.



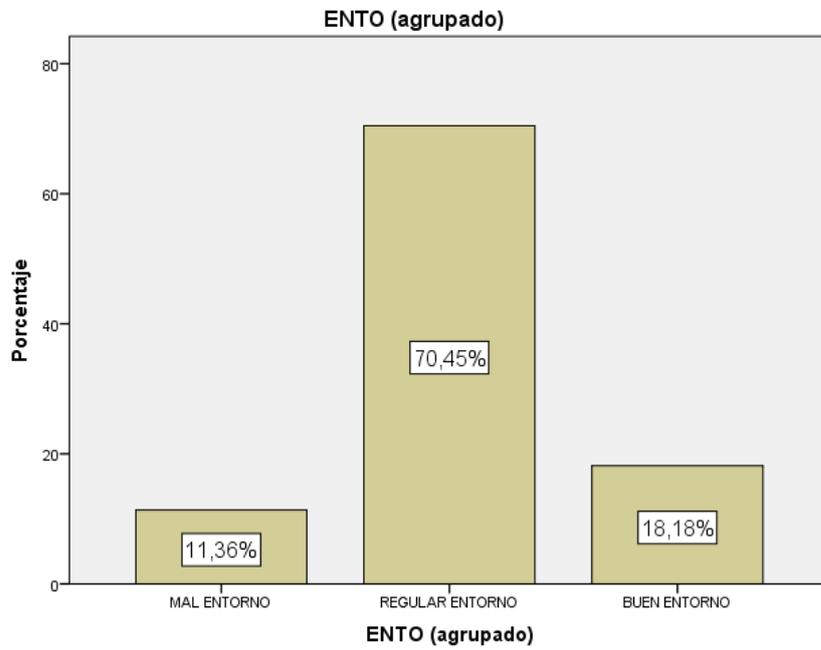
Tabla

POBLACION DE ESTUDIO DE LA DIMENSION HUMANA

HUMA (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA HUMANA	1	2,3	2,3	2,3
	REGULAR HUMANA	34	77,3	77,3	79,5
	BUENA HUMANA	9	20,5	20,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Gráfico
frecuencia de la dimensión humana.

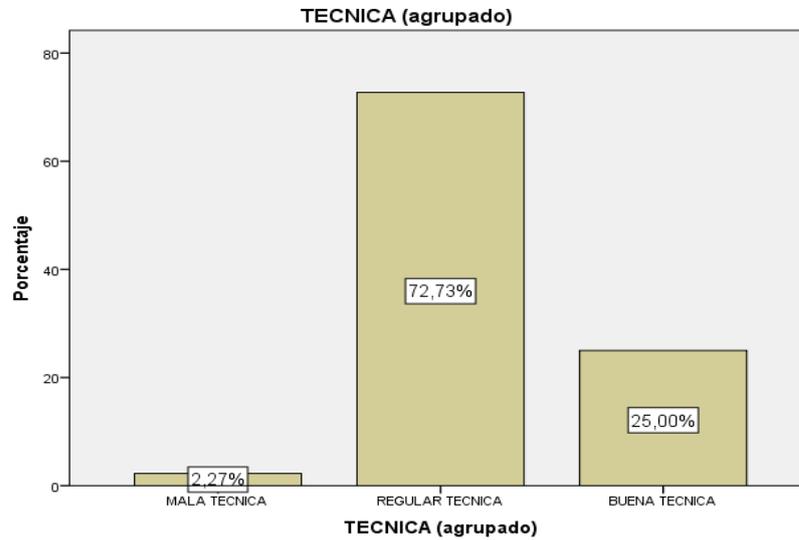


ENTO (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MAL ENTORNO	5	11,4	11,4	11,4
	REGULAR ENTORNO	31	70,5	70,5	81,8
	BUEN ENTORNO	8	18,2	18,2	100,0
Total		44	100,0	100,0	

Gráfico

Frecuencia de la Dimensión Técnica.



Tabla

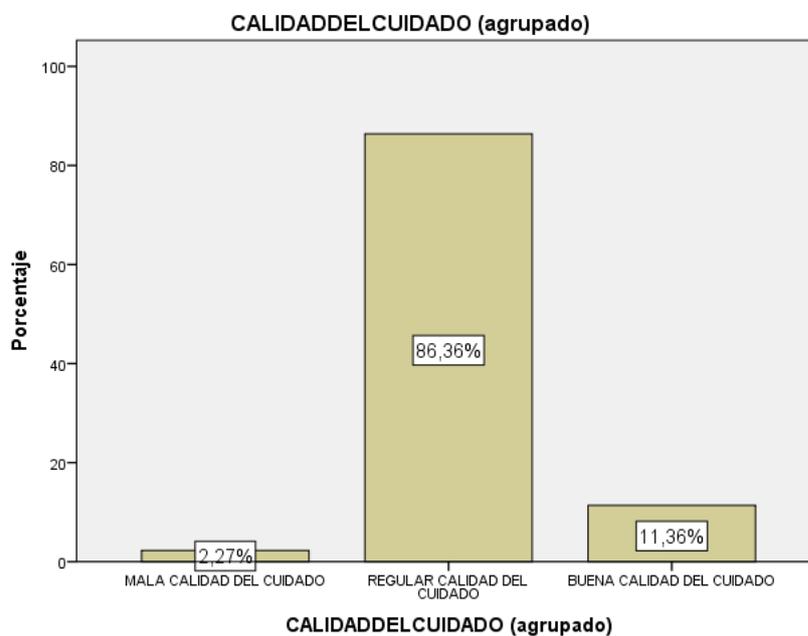
POBLACION DE ESTUDIO DE LA DIMENSION TECNICA

TECNICA (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA TECNICA	1	2,3	2,3	2,3
	REGULAR TECNICA	32	72,7	72,7	75,0
	BUENA TECNICA	11	25,0	25,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Gráfico

frecuencia de la variable Calidad del Cuidado



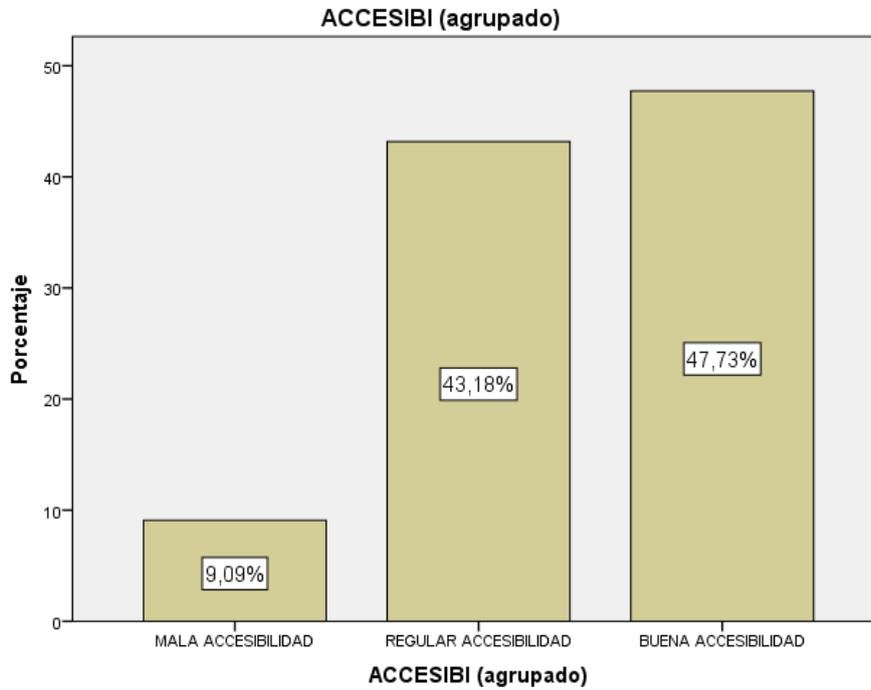
Tabla

POBLACION DE ESTUDIO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL CUIDADO

CALIDADELCUIDADO (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA CALIDAD DEL CUIDADO	1	2,3	2,3	2,3
	REGULAR CALIDAD DEL CUIDADO	38	86,4	86,4	88,6
	BUENA CALIDAD DEL CUIDADO	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Gráfico
frecuencia de la dimensión Accesibilidad



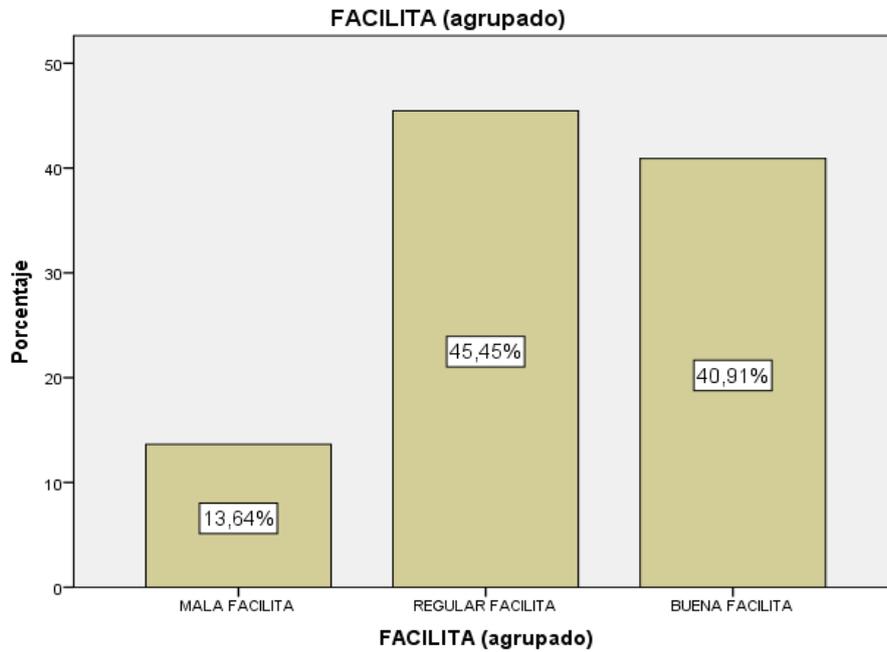
Tabla

POBLACION DE ESTUDIO DE LA DIMENSION ACCESIBILIDAD

ACCESIBI (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA ACCESIBILIDAD	4	9,1	9,1	9,1
	REGULAR ACCESIBILIDAD	19	43,2	43,2	52,3
	BUENA ACCESIBILIDAD	21	47,7	47,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Gráfico
frecuencia de la dimensión explica y facilita

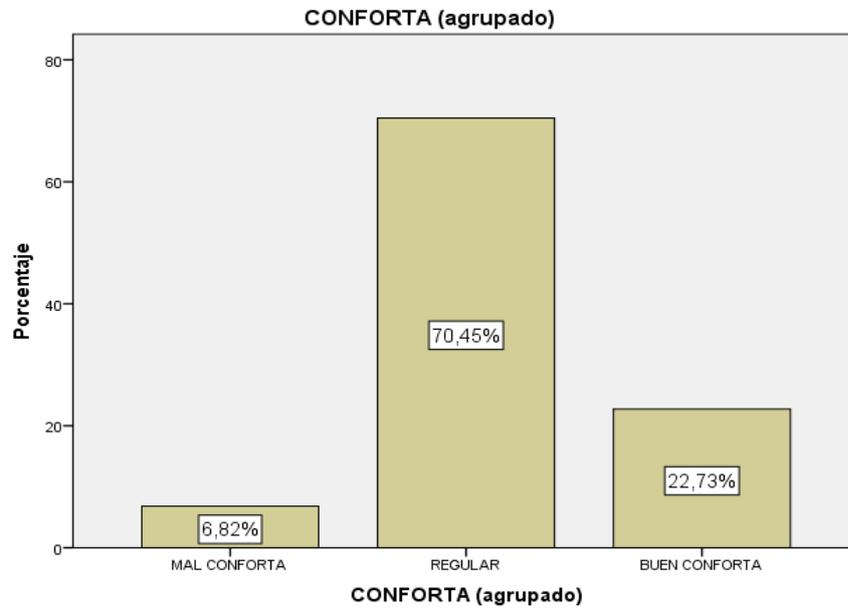


Tabla

POBLACION DE ESTUDIO DE LA DIMENSION EXPLICA Y FACILITA

		FACILITA (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA FACILITA	6	13,6	13,6	13,6
	REGULAR FACILITA	20	45,5	45,5	59,1
	BUENA FACILITA	18	40,9	40,9	100,0
Total		44	100,0	100,0	

Gráfico
frecuencia de la dimensión confort.

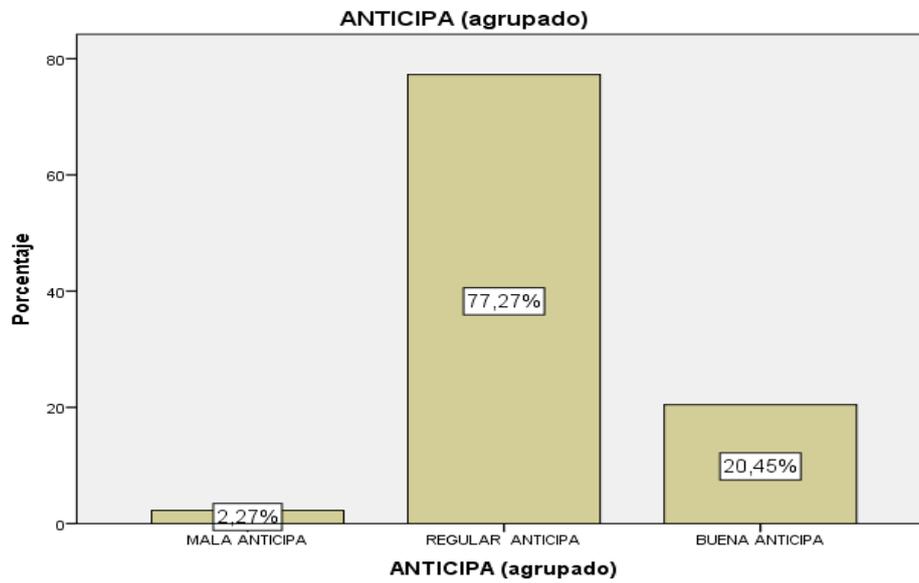


TABLA

POBLACION DE ESTUDIO DE LA DIMENSION CONFORTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MAL CONFORTA	3	6,8	6,8	6,8
	REGULAR	31	70,5	70,5	77,3
	BUEN CONFORTA	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Gráfico
frecuencia de la dimensión anticipa.



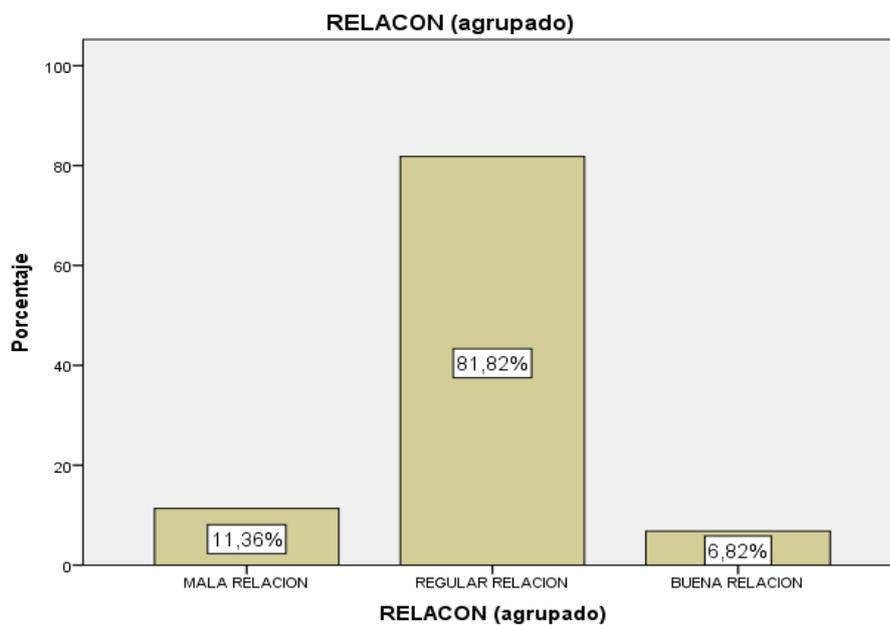
Tabla

POBLACION DE ESTUDIO DE LA DIMENSION ANTICIPA

		ANTICIPA (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA ANTICIPA	1	2,3	2,3	2,3
	REGULAR ANTICIPA	34	77,3	77,3	79,5
	BUENA ANTICIPA	9	20,5	20,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Gráfico

frecuencia de la dimensión relación de confianza



Tabla

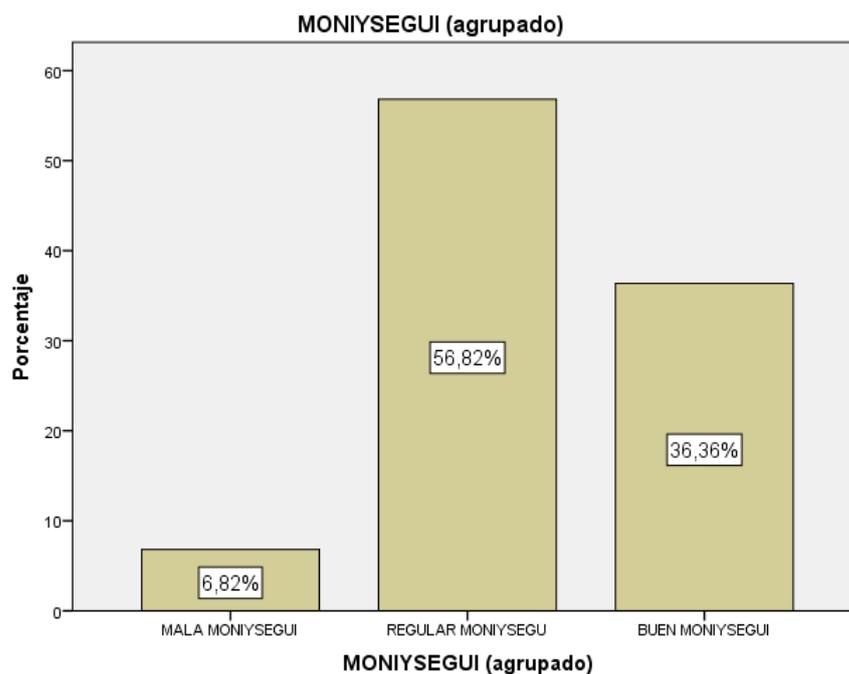
POBLACION DE ESTUDIO DE LA DIMENSION MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA

RELACON (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA RELACION	5	11,4	11,4	11,4
	REGULAR RELACION	36	81,8	81,8	93,2
	BUENA RELACION	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Gráfico

frecuencia de la dimensión monitorea y hace seguimiento.



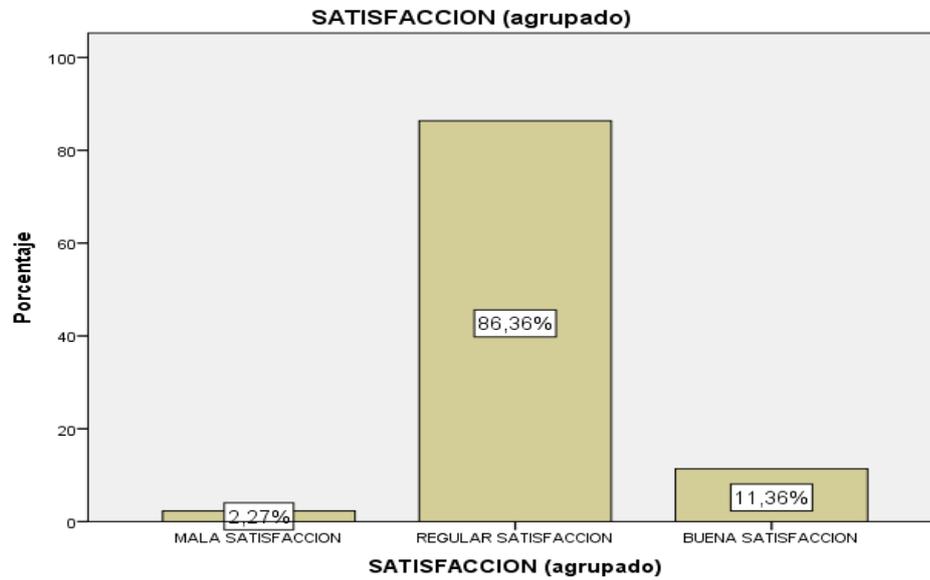
Tabla

POBLACION DE ESTUDIO DE LA DIMENSION MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO

MONIYSEGUI (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA MONIYSEGUI	3	6,8	6,8	6,8
	REGULAR MONIYSEGU	25	56,8	56,8	63,6
	BUEN MONIYSEGUI	16	36,4	36,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Gráfico
frecuencia de la variable satisfacción.



Tabla

POBLACION DE ESTUDIO DE LA VARIABLE SATISFACCION

SATISFACCION (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA SATISFACCION	1	2,3	2,3	2,3
	REGULAR SATISFACCION	38	86,4	86,4	88,6
	BUENA SATISFACCION	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	