

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



**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN
DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
HOSPITAL HONORIO DELGADO - AREQUIPA, 2024**

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

AUTORES:

**LIC. CUTIPA HUARACHI PAULA EDIHT
LIC. TEJADA RAMOS MARYORI ANDREINA**

ASESORA: DRA. VANESSA MANCHA ALVAREZ

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Callao, 2024

PERÚ

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO - AREQUIPA,
2024**

AUTORES

**PAULA EDIHT CUTIPA HUARACHI
MARYORI ANDREINA TEJADA RAMOS**

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD	Ciencias de la Salud
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	Facultad de Ciencias de la Salud
TÍTULO	“Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024”
AUTOR (1)	Paula Ediht Cutipa Huarachi ORCID: 0009-00074822-5187/ DNI: 42283819
AUTOR (2)	Maryori Andreina Tejada Ramos ORCID: 0009-0007-4973-678X/ DNI: 72254809
ASESORA	Dra. Vanessa Mancha Álvarez ORCID: 0000-0002-0596-6360/ DNI: 42333788
LUGAR DE EJECUCIÓN	Hospital Honorio Delgado– Arequipa
UNIDAD DE ANÁLISIS	Personal de enfermería, Pacientes.
TIPO	Aplicada
ENFOQUE	Cuantitativo
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:	No experimental, Transversal, Correlacional.
TEMA OCDE	3.03.03 ENFERMERÍA

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

- **MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR:**

- MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN PRESIDENTA
- Dra. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS SECRETARIA
- Dra. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGÓN VOCAL

ASESOR(A): DRA. VANESSA MANCHA ALVAREZ

Nº de Libro: 07

Nº de Folio: 14

Nº de Acta: 125-2024

Resolución de Sustentación:

RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 230-2024-D/FCS.- 22 de agosto de 2024,



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 125-2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las 21:00 horas del día viernes, 13 de Setiembre de 2024 mediante el uso de la Plataforma Virtual Google Meet de la Facultad de Ciencias de la Salud, se reunió el Jurado de Sustentación del CXXIX Ciclo Taller de Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por los siguientes docentes:

Presidente (a): MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN
Secretario (a): DRA. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS
Vocal: DRA. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la Tesis titulada:

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO - AREQUIPA, 2024

presentado por el(la) los(las) tesista(s):

TEJADA RAMOS MARYORI ANDREINA
CUTIPA HUARACHI PAULA EDIHT

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

ENFERMERÍA EN EMERGENCIA Y DESASTRES

Luego de la sustentación, los miembros del Jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

En consecuencia, el Jurado de Sustentación acordó **APROBAR** por **UNANIMIDAD** con la escala de calificación cuantitativa **18 DIECIOCHO** y calificación cualitativa **EXCELENTE** conforme al Artículo 24° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución N° 150-2023-CU del 15 de Junio de 2023, con lo que se dio por terminado el acto, siendo las 21:30 horas del mismo día.

Bellavista, 13 de Setiembre de 2024

MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN
Presidente(a)

DRA. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS
Secretario(a)

DRA. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON
Vocal

DEDICATORIA

A Dios porque siempre está conmigo y me,
guía por un buen camino.
A mis padres que siempre me brindan su apoyo
para lograr mis metas.
A mi hijo que es el motor de mi vida es mi fortaleza
más grande para seguir adelante.

Paula Edith

DEDICATORIA

A Dios porque siempre me acompaña
A mis padres y mi esposo por el apoyo que
me brindan para seguir adelante.
A mis hijos que son la fuerza que necesito
Para seguir cumpliendo mis metas.

Maryori Andreina

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por guiarnos y bendecir nuestro camino del día a día.

A la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao por su formación académica recibida para optar el grado de enfermera especialista en Emergencias y Desastres.

A los pacientes del servicio de emergencia por su total participación y colaboración por facilitarnos las nuestras encuestas.

Paula Edith e Maryori Andreina

ÍNDICE

ÍNDICE	1
ÍNDICE DE TABLAS	3
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	7
I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1: Descripción de la realidad problemática	9
1.2: Formulación del Problema	12
1.2.1: Problema General	12
1.2.2: Problemas Específicos	12
1.3: Objetivos	12
1.3.1: Objetivo General	12
1.3.2: Objetivos Específicos	13
1.4: Justificación	14
1.5: Delimitantes de la investigación	15
1.5.1: Delimitante Teórico	15
1.5.2: Delimitante Temporal	15
1.5.3: Delimitante Espacial	15
II: MARCO TEORICO	16
2.1: Antecedentes	16
2.1.1: Antecedentes Internacionales	16
2.1.2: Antecedentes Nacionales	19
2.2: Bases teóricas	20
2.2.1: Modelo de Donavedian	20
2.2.2: Teoría de Peplau	20
2.3: Marco Conceptual	24
2.3.1: Definición de Calidad	24
2.3.2: Dimensiones de la Calidad	25
2.3.3: Definición de Satisfacción	26
2.3.4: Dimensiones de Satisfacción	27
2.4: Definición de términos básicos	27
III: HIPOTESIS Y VARIABLES	29
3.1: Hipótesis	29
a. Hipótesis General	29
b. Hipótesis Específicas	29
3.1.1: Operacionalización de variable	30
(Dimensiones, indicadores, índices, método y técnica)	

IV.METODOLOGIA DEL PROYECTO	33
4.1: Diseño metodológico	33
4.1.1: Tipo de Investigación	33
4.1.2: Diseño de la Investigación	33
4.2: Método de investigación	34
4.3: Población y muestra	34
4.3.1: Población	34
4.3.2: Muestra	34
4.3.3: Criterios de Inclusión	34
4.3.4: Criterios de Exclusión	35
4.4: Lugar de estudio	36
4.5: Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	36
4.6: Análisis y procesamiento de datos	37
4.7: Aspectos éticos en investigación	37
V: RESULTADOS	38
5.1: Resultados descriptivos	39
5.2: Resultados inferenciales	48
5.3: Otro tipo de Resultado	52
VI. DISCUSION DE RESULTADOS	54
6.1: Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	54
6.2: Contrastación de los resultados con otros estudios similares	55
6.3: Responsabilidad ética	56
VII.CONCLUSIONES	57
VIII RECOMENDACIONES	58
IX: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	60
Anexos	64
Anexo:1Matriz de consistencia	65
Anexo 2: Instrumento de recolección	67
Anexo 3: Consentimiento Informado	72
Anexo 4: Base de datos	73
Link: evidencia de la recolección de datos	
79	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 5.1.1 Datos generales de los pacientes en el servicio de Emergencia del hospital Honorio Delgado- Arequipa, 2024	39
Tabla 5.1.2. Calidad de atención de Enfermería de los pacientes en el servicio de Emergencia hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2024	40
Tabla 5.1.3. Calidad de atención de Enfermería en sus dimensiones de los pacientes en el servicio de Emergencia hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2024	41
Tabla 5.1.4. Satisfacción de los pacientes en el servicio de Emergencia hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2024	42
Tabla 5.1.5. Satisfacción de los pacientes en sus dimensiones en el servicio de Emergencia hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2024	43
Tabla 5.1.6. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Emergencia hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2024	44
Tabla 5.1.7. Calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Emergencia hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2024	45
Tabla 5.1.8. Calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Emergencia hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2024	47
Tabla 5.1.9. Calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Emergencia hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2024	49
Tabla 5.2.1: Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Emergencia hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2024	51
Tabla 5.2.2. Calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Emergencia hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2024	52
Tabla 5.2.3. Calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Emergencia hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2024	53

Tabla 5.2.4. Calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Emergencia hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2024 54

Tabla 5.3. Prueba de Normalidad 55

RESUMEN

El **objetivo** del estudio de investigación fue Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024. **Metodología** fue de enfoque cuantitativo, transversal correlacional. El tamaño muestral fue de 123 pacientes que se atendieron en el servicio de emergencia. El cuestionario de Donabedian y Care Q fue administrado utilizando una escala de Likert. Los **resultados** de la investigación revelaron que, en cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, la mayoría de los evaluados mostró un nivel "regular" en las tres dimensiones: Humana (64,2%), Entorno (56,9%) y Técnica (66,7%). En cuanto a Satisfacción se pudo observar un nivel "bueno" en la dimensión Conforta (44,7%) y se aprecia una predominancia de nivel "medio" tanto para dimensión Accesibilidad (57.7%) Facilita (48.0%), Anticipa (45,5%), Relación (56,9%), Monitorea y hace seguimiento (56,9%). Encontrándose una correlación positiva ($r=.566$) y significativa ($p=.000$) entre ambas variables y sus respectivas dimensiones. En **conclusión**, existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el Hospital Honorio Delgado 2024.

Palabras Claves: Calidad, Satisfacción, emergencia, pacientes.

ABSTRACT

The **objective** of the research study was to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency service Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024. **Methodology** was a quantitative, cross-sectional, correlational approach. The sample size was 123 patients who were treated in the emergency service. The Donabedian and Care Q questionnaire was administered using a Likert scale. The **results** of the research revealed that, regarding the quality of nursing care, the majority of those evaluated showed a "regular" level in the three dimensions: Human (64.2%), Environment (56.9%) and Technique (66.7%). Regarding Satisfaction, a "good" level could be observed in the Comfort dimension (44.7%) and a predominance of "medium" level can be seen for both the Accessibility dimension (57.7%), Facilitates (48.0%), Anticipates (45.5%), Relationship (56.9%), Monitors and follows up (56.9%). Finding a positive ($r=.566$) and significant ($p=.000$) correlation between both variables and their respective dimensions. In **conclusion**, there is a relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency service at the Honorio Delgado 2024 Hospital.

Keywords: Quality, Satisfaction, emergency, patients.

INTRODUCCIÓN

El personal de enfermería que trabaja en el Hospital General Honorio Delgado tiene la responsabilidad de ofrecer una atención de calidad, lo que permitirá evaluar el nivel de estas variables en el servicio de emergencias del hospital ubicado en Arequipa. Desde un enfoque académico, es fundamental comprender la relación entre estas variables, incluso en sus distintas dimensiones, ya que esto proporcionará una visión más profunda de los problemas que enfrentan las enfermeras y la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad de la atención.

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

El Servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado es una institución de referencia en la región, donde la demanda de atención médica es alta y la calidad de la atención es esencial para garantizar resultados óptimos en la salud de los pacientes. Por lo tanto, es imperativo evaluar y comprender los factores que influyen la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en este servicio, el objetivo de nuestra tesis fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024.

El proyecto de investigación está compuesto por ocho apartados, que se describen a continuación:

I. Planteamiento del problema: incluye la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos que guiarán la investigación, la justificación y las limitaciones del estudio II. Marco teórico:

aborda los antecedentes del estudio tanto a nivel internacional como nacional, las bases conceptuales y la definición de los términos clave III. Hipótesis general, hipótesis específicas y variables: se presentan tanto la hipótesis general como las específicas, junto con la operacionalización de las variables. En el apartado IV: metodología del proyecto, se detalla el diseño metodológico, método de la investigación, la población, la muestra, lugar de estudio, la técnica y el instrumento para la recolección de datos, análisis y procesamiento de datos y por último los aspectos éticos en la investigación. contiene también el apartado V: cronograma de actividades, en el apartado VI: presupuesto, en el apartado VII: las referencias bibliográficas y por último en el apartado VIII: los anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática:

La Enfermería desempeña un papel fundamental en la calidad de atención, debido a su enfoque humanista y a la relación cercana que establece con los pacientes. El rol de la enfermera implica brindar atención de calidad basada en la aplicación de conocimientos, habilidades, empatía, juicio y razonamiento.(1)

La percepción del paciente y su nivel de satisfacción son recursos clave para optimizar la calidad del servicio y la gestión en las instituciones de salud. La satisfacción del paciente no solo está influenciada por la calidad de la atención brindada, sino también por su personalidad y el entorno social en el que se encuentra.(1)

La calidad en el servicio implica el cumplimiento de las perspectivas del cliente, es así que la calidad debe estar cimentada en el respeto, la confiabilidad y el trabajo colaborativo de quienes ejercen la enfermería. El conjunto de atributivos de un bien o servicio prestado, son considerados también como calidad, y se definen como el grado de aceptación por parte de los requerimientos del consumidor. Durante el proceso de internamiento de los pacientes, es donde se experimenta la necesidad de brindar no solo un servicio de calidad respecto a la enfermedad a tratar, sino de calidad del entorno que lo rodea durante el proceso. Es en este mismo punto, en el cual la labor de la enfermera toma mucha relevancia, puesto que es el paciente quien muestra la necesidad de sentirse confortado anímica y físicamente, y es donde la labor de la enfermera requiere no solo de cumplimiento sino también de calidad y responsabilidad.(2)

La expresión "calidad de atención en enfermería" se refiere al nivel en el que los profesionales de la salud, al brindar servicios a individuos y poblaciones, aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados. Esto está estrechamente relacionado con el conocimiento y la competencia profesional. Para que los trabajadores del sector salud sean competitivos en los servicios que ofrecen, es esencial que cuenten con las capacidades y los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus actividades de manera precisa y coherente.(3)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de atención como garantizar que cada paciente reciba los servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiados para lograr una atención sanitaria óptima, considerando todos los factores y el conocimiento del paciente.(4)

A nivel de Latinoamérica, específicamente en Brasil, refiere que el 68% de usuarios considera que el sistema de salud es ineficiente, esta disminución de la calidad asistencial repercute directamente en la salud pública, literalmente los pacientes pueden enfermar o morir. En consecuencia, el descenso de la calidad de los servicios de salud repercute directamente en los países bajos y medianos, en poblaciones de pobreza y pobreza extrema, donde existe altos índices de inequidad, escaso acceso a la salud y medicamentos entre otras oportunidades(5)

A nivel nacional, la salud pública es muy precaria, sobre todo en los establecimientos del Ministerio de salud es deficiente en cuanto a la calidad de servicio en la atención de los servicios de emergencia. (6). La salud pública está atravesando una evidente deficiencia en la calidad de los servicios de emergencia. Entre finales de 2016 y 2019, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) reportó un incremento del 50% en las quejas presentadas contra las instituciones prestadoras de salud, lo que refleja la insatisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por estas entidades. (7)

Según los informes del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en relación a la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud, el Ministerio de Salud (MINSA) ha detectado una tasa de insatisfacción del 17% en la atención de enfermería, cifra que tiende a ser más elevada en hospitales específicos. Esta situación podría ser atribuida al gran número de pacientes y a los niveles de dependencia, así como a la carencia de suficientes enfermeras en los servicios de atención. Mejorar la satisfacción del paciente es esencial para elevar la calidad de la atención, lo que requiere la colaboración de todo el equipo de salud para satisfacer las demandas y expectativas de los pacientes. (8)

A continuación, se presenta algunos hallazgos o evidencias donde se aprecia (2019) que el 74,3% de los individuos que fueron atendidos en algún establecimiento de salud del MINSA en los últimos doce meses, señalaron que el servicio recibido fue «bueno o muy bueno». Los departamentos que señalaron mayor porcentaje de satisfacción con el servicio de salud recibido fueron Amazonas (89,3%), Cajamarca (89,0%), Loreto (87,1), y Huánuco (85,1%). Por otro lado, Cusco (56,7%), Ica (58,4%), Tacna (63,4%), y Madre de Dios (65,3%) indicaron los menores porcentajes de satisfacción en el servicio de salud recibido (5)

A nivel local en el Hospital Honorio Delgado - Arequipa, Se pone de manifiesto la falta de equipos y medicamentos necesarios para atender a los usuarios, lo que provoca que las enfermeras tarden más de lo previsto en realizar sus tareas, generando como resultado la insatisfacción de los pacientes.(9). En el hospital Honorio Delgado se observa no haber insumos suficientes para la atención de los pacientes , la larga espera para la atención aqueja mucho a los pacientes y familiares ,la prestación de servicios de salud ha enfrentado obstáculos, lo que ha causado un aumento significativo en el número de pacientes que abandonaron sin recibir atención., la falta de especialidades y de ecografías mayormente por las noches , la falta de un tomógrafo propio del hospital ya que se cuenta con un tomógrafo particular y es ahí donde los pacientes tienen carencia de economía ya que se tiene que realizar el pago es donde se observa que la mayoría de los pacientes vienen de bajos recursos ,el mal trato de parte de algún personal de hospital , la falta de comunicación explicándole el procedimiento que se está realizando al paciente

, la falta de empatía todo esto abarca que los pacientes queden insatisfechos por la atención. Por lo anteriormente señalado se consideró importante realizar el estudio de satisfacción de los pacientes y la calidad de atención de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital General Honorio Delgado Espinoza 2024.

1.2. Formulación del problema:

1.2.1. Problema General:

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024?

1.2.2. Problemas Específicos:

a) ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024?

b) ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024?

c) ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024?

1.3 Objetivos:

1.3.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia hospital Honorio Delgado - Arequipa, 202

1.3.2. Objetivos Específicos:

a) Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024

b) Analizar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024

c) Evaluar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024

1.4 Justificación

Esta investigación proporciona datos valiosos sobre la percepción de los pacientes y la efectividad de las prácticas de enfermería en emergencias, permitiendo la implementación de estrategias específicas para mejorar la calidad de la atención, reducir errores y aumentar la eficiencia de los procesos asistenciales. En esta investigación se obtuvieron resultados que reflejan una realidad concreta, lo que facilita futuras investigaciones destinadas a mejorar la calidad de la atención proporcionada por los enfermeros y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia.

Justificación Teórica

En cuanto al valor teórico, el estudio se basa en las teorías de enfermería que respaldan la calidad de la atención. Peplau señala que la calidad de la atención está vinculada con la satisfacción del paciente con el servicio proporcionado por el profesional de enfermería. Dado que la atención es un proceso interpersonal, el usuario necesita recibir ayuda, y para ello, debe haber un profesional capaz de satisfacer sus necesidades

Justificación Práctica

En el ámbito práctico, el estudio justifica su realización al proporcionar información actualizada para implementar estrategias que permitan a los profesionales de enfermería adoptar actitudes y cambios hacia una atención de calidad con una visión holística, cubriendo las necesidades del usuario. Así, se relaciona con el aspecto social, donde los resultados buscan ofrecer un cuidado o atención de calidad, abarcando todas las dimensiones del paciente o usuario.

Justificación Metodológica

En cuanto valor metodológico, el estudio se sustenta sobre el método científico, utilizando un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional en donde solo se analiza la relación de las variables sin la necesidad de producir ningún cambio, así mismo se utilizarán instrumentos confiables y que permitirán recoger datos fiables del problema en estudio, y sean de uso favorable para otras investigaciones.

Justificación Social

La justificación social referente a este estudio se basa en una temática que es de gran importancia, en particular porque los profesionales de enfermería están en contacto directo con los pacientes. Si estos profesionales no brindan atención de calidad, no podrán proporcionar cuidados idóneos durante el proceso de atención integral al paciente. Por lo tanto, es fundamental comprender cómo la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente están relacionadas y cómo se pueden mejorar.

1.5 Delimitación de la Investigación:

1.5.1. Delimitante Teórica

Se delimito en la Teoría de Hildegart Peplau sobre la interacción enfermera paciente considerando un proceso terapéutico interpersonal que tiene que ver con la salud de las personas. Asimismo, la Teoría de la Calidad atención en Salud: Donabedian está basado en la teoría general de sistemas, desarrollado para evaluar la calidad en el ámbito de la práctica clínica teniendo en cuenta las variables en estudio.

1.5.2. Delimitante Temporal

Esta investigación se delimita temporalmente en referencia en el periodo de estudio de enero a julio 2024, tiempo en el cual se realizó el análisis de la situación de la atención brindada por el personal de enfermería, recolección de datos y procesamientos de los mismos.

1.5.3. Delimitante Espacial

La realización del trabajo se efectuó en el área de Emergencias del Hospital Honorio Delgado, nivel III-1, situado en la Av. Daniel Alcides Carrión 505, en el distrito del Cercado de Arequipa.

II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Pabón, M & Córdoba. K. (2020 - Nicaragua) realizaron un trabajo de investigación cuyo **Objetivo:** fue determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia. **Metodología:** El método es hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte longitudinal, la muestra estuvo representado por 3185 pacientes que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Local en el periodo comprendido 2017-2019:, para recolectar los datos se tuvo que recurrir a las historias clínicas, ficha satisfacción del usuario que se precisa durante el alta el paciente del servicio de emergencia, los mismos fueron consignados a la base de datos estructurada en un software de Excel, los cuales fueron analizadas descriptivamente y tabuladas en gráficos y frecuencias, los mismos se presentan de acuerdo a las variables en estudio. **Resultados:** Según la percepción del paciente califica la calidad de atención con un nivel medio con una representación del 71%, el 17% de los pacientes calificaron con nivel bueno, mientras un 12 % de los pacientes califican de deficiente la calidad de atención en dicho nosocomio. Los servicios de laboratorio y servicios de enfermería logran una calificación sobresaliente con una representación 83.1 %, mientras no ocurre con el tiempo de espera en la emergencia que desapueba el 79 % de los estudiados. **Conclusión:** Se concluye que la

satisfacción de usuario es favorable de la atención de enfermería, sin embargo, el tiempo de espera de los pacientes en la emergencia no muestra evidencias de insatisfacción (5)

Castro, D. Chamorro, E. Rosado, L. Miranda, L. (2021 Ecuador). Cuya investigación tiene como **Objetivo:** fue identificar los factores que afectan la calidad de la atención en el servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel en Quito. La **Metodología** empleada fue un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, utilizando el modelo de Donabedian, que evalúa la satisfacción de los clientes externos y la calidad técnica y conocimiento del cliente interno. Los **resultados** mostraron que, entre los porcentajes más altos, el 96,8% de los clientes externos señalaron haber recibido un trato amable, y el 92,6% de los clientes internos confirmaron que la institución dispone de guías y protocolos de atención. Sin embargo, los porcentajes más bajos indicaron que el 47,4% de los clientes externos no estaban satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos, y el 48,5% de los clientes internos consideraron que el personal no es suficiente para cubrir las demandas. En **conclusión**, hay múltiples factores a tener en cuenta para mejorar el desempeño con calidad. El estudio sugiere que los esfuerzos deben centrarse en cómo se desarrollan los procesos de atención, estandarizar estos procesos y acreditar los servicios para elevar la calidad de la atención.(10)

Torres, (2020) MEXICO, El **objetivo** fue evaluar el nivel de calidad percibida en la atención de enfermería por los pacientes del servicio de Cardiología en el Hospital de Especialidades “Ignacio García Téllez”. La **metodología** utilizada fue un estudio descriptivo y transversal, con una muestra de 60 pacientes hospitalizados en la especialidad de Cardiología, a quienes se les evaluó la percepción de la calidad de la atención de enfermería mediante el cuestionario SERVQHOS-E, después de obtener su consentimiento informado. El análisis se realizó utilizando estadística descriptiva. Los **resultados** indicaron que la percepción de la calidad de la atención de enfermería fue satisfactoria, con el 85% de los pacientes reportando que la atención fue mejor o mucho mejor de

lo esperado. Las sugerencias de los pacientes para mejorar la calidad de la atención incluyeron: completar la plantilla de enfermería por turno, mejorar la comunicación entre enfermera y paciente, y mejorar las condiciones físicas del servicio. En **conclusión**, más de la mitad de los pacientes perciben la calidad de la atención de enfermería como mucho mejor de lo esperado, siendo la dimensión mejor evaluada el trato personalizado brindado por el personal de enfermería.(4)

Según el estudio hay una cifra de pacientes mínima por el cual se sienten insatisfechos debido a la mala comunicación del enfermero y el paciente.

Zambrano, (2020) Ecuador, desarrollaron un estudio con el **objetivo** fue determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. **metodología**: se llevó a cabo un estudio con un enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, utilizando una muestra de 167 participantes. Se empleó el cuestionario de satisfacción del Ministerio de Salud Pública como instrumento de evaluación. Los **resultados** mostraron que el 95,8% de los encuestados visitaron por primera vez un centro de salud, el 94,6% expresó un alto nivel de satisfacción con la atención recibida, y se observó una percepción positiva general sobre el cuidado proporcionado por el personal de enfermería. En **conclusión**, los pacientes perciben de manera muy positiva la calidad de la atención del personal de enfermería. (11)

En este estudio se evidencia la percepción de pacientes es muy positiva en la atención de enfermería.

Olivetto A., Becerra M., Silva L., Lozoyo M., y Gonzáles S. en México en el año **2019**. Con el **objetivo** de determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería en relación con el servicio de hospitalización. La **metodología** utilizada fue un estudio cuantitativo, transversal y correlacional, con una muestra de 42 pacientes y empleando el instrumento CUCACE. Los principales **resultados** revelaron que el 92,2% de los pacientes estaban satisfechos con los cuidados de enfermería. Las

conclusiones indican que el lugar en el que se encuentra el paciente no afecta el grado de calidad percibida y que, aunque los pacientes están contentos con el trato recibido, perciben una menor preparación del personal para realizar su trabajo. (12)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

ALVAN, G.; QUIROZ, L (Iquitos 2021) realizó un estudio de investigación cuyo **objetivo** fue determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos en 2020. La **metodología** del estudio fue cuantitativa, con un diseño descriptivo, transversal y correlacional. Los **resultados** mostraron que las características socio-demográficas de los pacientes encuestados incluyeron un 29,2% de adultos de entre 26 y 35 años, predominando las mujeres con un 18,5%, un 56,3% con educación secundaria y un 49,1% en ocupaciones independientes. El 35,7% de los pacientes procedían de Iquitos y el 78,9% había permanecido en el servicio de emergencia entre 6 y 24 horas. Respecto a la calidad del cuidado de enfermería, el 76,5% de los pacientes calificaron la atención como buena, el 21,1% como regular y el 2,4% como mala. En cuanto a la satisfacción de los pacientes, el 76,2% estuvo satisfecho con el cuidado proporcionado por la enfermera, mientras que el 23,8% estuvo insatisfecho. Se encontró una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, con un valor de $p = 0.000$, una alta correlación de 0.946 y una significancia de 0.01. En **conclusión**, existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos.(13)

Rodríguez, R. (2023 - Lima), realizó un trabajo de investigación cuyo **Objetivo:** planteado fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia en el hospital estatal en la ciudad de Lima. **Metodología:** Utilizó un método hipotético deductivo, una investigación de

enfoque cuantitativo, de nivel aplicada, el diseño de la investigación es no experimental, correlacional, corte transversal de un solo momento, la unidad de estudio estuvo representado por 105 usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia al momento del estudio; para recoger la información se utilizó cuestionarios estructurados, validados por jueces expertos y con una confiabilidad. **Resultados:** Según la percepción del paciente en cuanto se refiere a la calidad del trabajo enfermero el 53.3% refieren tener una percepción de un nivel alto de calidad de atención, mientras el 46,7% de los encuestados refirieron un nivel medio en referencia a la calidad de atención de enfermería. En cuanto a la satisfacción del usuario en la emergencia; refieren que el 86,7% de los pacientes están satisfechos con los servicios recibidos y solo el 13,3% de los pacientes mostraron alguna insatisfacción por los servicios recibidos en la emergencia. **Conclusión:** Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Emergencia con una relación de 0,672 según la prueba estadística de Rho de Spearman con una significancia de valor de p igual a 0,001 (5)

En nuestro estudio la satisfacción es buena ya que los pacientes mediante las encuestas se reporta un alto porcentaje de satisfacción en el servicio de emergencia.

Garay, C (2022 - Lima), realizó un trabajo de investigación cuyo **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del paciente con la calidad atención del enfermero. **Metodología:** Se utilizó el método hipotético deductivo, trabajo con 30 un diseño no experimental, corte transversal, de enfoque cuantitativo, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento cuestionarios, la muestra estuvo representado por 62 enfermeros. **Resultados:** El 52 % de los pacientes encuestados perciben la calidad de cuidado enfermero de un nivel medio, seguido de un 28 % perciben de nivel alto, mientras el 20% de los pacientes perciben la calidad de atención de enfermería de nivel bajo, referente a la satisfacción del paciente de los cuidados y servicios recibido en la emergencia el 87% de los pacientes muestran estar satisfechos, mientras el 13% de los pacientes evidencian cierto

grado de insatisfacción por los servicios recibidos en la emergencia.
Conclusión: Existe relación directa, alta, positiva entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de enfermería con un valor de 0,712 según la prueba estadística Rho de Spearman (5)

Se observa que en este estudio hay alta calidad de cuidado de enfermero sin embargo existe un porcentaje bajo de insatisfacción.

Castro, M. (2021 – Huancayo), realizó un trabajo de investigación cuyo **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería. **Metodología:** El método es una investigación descriptiva hipotética deductiva, de enfoque cuantitativo, de corte transversal, nivel básico, responde al diseño de un trabajo no experimental, la unidad de estudio estuvo representado por 115 pacientes, para la recolección de datos se utilizó cuestionarios validados y confiables. **Resultados:** En relación a la variable Nivel de Satisfacción del paciente, la percepción que tienen los pacientes se agrupa en el nivel medio con una representación de un 98.26%, mientras el 1.74% de los encuestados refieren su insatisfacción, en cuanto se refiere al cuidado enfermero el 100% de los pacientes perciben en un nivel medio, donde la dimensión alta logra en relación confianza alcanza el 90.4 %.
Conclusión: Existe relación directa alta según la prueba estadística de Rho de Spearman de 0,687 entre Nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de la enfermera en el servicio de emergencia del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión(5)

En este estudio podemos observar que los pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado del enfermero(a)

Velásquez, G., Terrazas, G. y Bautista, Y. (2020 Abancay) En su estudio realizado en el Hospital IIEssalud Abancay – Apurímac, con el **objetivo** de determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia. Encuestaron a 65 usuarios en los meses de enero a junio. **Metodología** El estudio corresponde a una investigación descriptiva, cuantitativa, **resultados** observacional, con diseño no experimental de tipo transversal simple. Los resultados fueron que el 39.3% de los

encuestados se encuentran con satisfacción regular, seguida de 33.9% con satisfacción buena, el 14.3% con satisfacción deficiente y 12.5% con satisfacción excelente. Se **conclusiones** que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería en servicio de emergencia se encuentra con un nivel de satisfacción regular. (14)

Curasi (AREQUIPA 2020) presentó su estudio teniendo como **objetivo** “Determinar si existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios”; **METODOLOGIA** estudio no experimental, de correlación y transversal, la población muestral consta de 128 usuarios, utilizando un cuestionario basado en la teoría de Donabedian (1998) y Patricia Larsson & Ferketich (1981) Care Q como herramienta. Los **resultados** muestran que el 50,7% de la calidad de la atención es formal, en su mayoría buena en términos de medio ambiente y tecnología, y formal en términos de personas. El 63,3% de la población del estudio tiene una alta satisfacción de los usuarios. **CONCLUSION** se evidencio que entre las variables de estudio la correlación fue directa en un nivel alto(15)

En este estudio se observa que mediante las encuestas el resultado es positivo y existe relación entre las variables.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Modelo de Donabedian

El modelo de calidad de atención de Donabedian, basado en la teoría general de sistemas, fue desarrollado para evaluar la calidad en la práctica clínica mediante tres enfoques: estructura, proceso y resultado. Estos elementos no solo reflejan características de la calidad, sino que también proporcionan información que facilita la interpretación de la calidad como buena o mala.(16)

Donabedian fundamenta su teoría en tres enfoques: estructura, proceso y resultado, que permiten evaluar la calidad de la atención en el ámbito sanitario.(9)

1. Estructura: Estos enfoques se refieren a las condiciones en las que se brinda la atención, incluyendo los recursos materiales, humanos y la organización. (16)

Esto implica que todas las características de la construcción del centro médico deben tener en cuenta diversos aspectos, como las instalaciones, la distribución de los espacios, los equipos y el mobiliario, para asegurar que la estructura no limite la atención a los pacientes.(9)

2.Proceso: Incluye las actividades involucradas en la atención de salud, realizadas por profesionales, y abarca tanto al paciente como a su familia. Estas actividades pueden incluir el diagnóstico, tratamiento, cuidados, interacción con el paciente, prevención y educación, entre otros aspectos.(16) Está relacionado con la interacción entre los pacientes, el personal médico y los equipos utilizados en su atención. Este vínculo determinará si la calidad de la atención proporcionada es eficiente o deficiente.(9)

3. Los resultados: Se refiere a los cambios experimentados por las personas y la población como resultado de la atención recibida, que pueden incluir modificaciones en la salud, el conocimiento, el comportamiento y la satisfacción de los usuarios.(16)

2.2.2 Teoría de Peplau Relaciones Interpersonales

El modelo de Peplau se basa en la teoría de las relaciones interpersonales y subraya la importancia del rol del enfermero/a en el proceso interpersonal terapéutico. La personalidad del enfermero/a es crucial, tanto por su impacto en uno mismo como en el paciente. En la relación entre el enfermero/a y el paciente, Peplau describe cuatro fases.(17)

1: Orientación: La persona experimenta una necesidad y busca la ayuda del profesional, quien le asistirá en la identificación de sus problemas y en la determinación de su necesidad de cuidado.(17)

2: Identificación: El enfermero/a facilita la exploración de los sentimientos para ayudar a la persona a enfrentar y sobrellevar su enfermedad.(17)

3: Explotación: La persona busca obtener el máximo beneficio de lo que se le ofrece a través de la relación, mientras que el enfermero/a establece nuevas metas para mejorar la atención.(17)

4: Resolución: Es necesario abordar las necesidades de dependencia del paciente, ayudándolo a desvincularse de la identificación con el enfermero/a y estableciendo relaciones de apoyo que fomenten su autonomía.(17)

2.3 Marco Conceptual:

2.3.1: Definición de calidad en salud:

La calidad de la atención médica, según Avedis Donabedian, se refiere a la manera en que se utiliza la ciencia y la tecnología médica para obtener mayores beneficios para la salud sin incrementar de manera significativa los riesgos. En este sentido, el nivel de La calidad se evalúa por la capacidad de la atención proporcionada para lograr el mejor equilibrio posible entre riesgos y beneficios para el paciente. (18)

2.3.1.1: Dimensiones de la calidad de Atención:

Donabedian identifica tres dimensiones clave para evaluar la calidad de la atención médica: los aspectos técnicos del tratamiento, la calidad de las interacciones entre el personal de salud y el paciente

Dimensión Humana:

Desde una perspectiva humanitaria, es fundamental respetar los derechos del paciente, teniendo en cuenta su cultura y características personales. Además,

es crucial proporcionar información clara, libre de errores y omisiones, y resolver las dudas del usuario. El personal de salud debe ser empático, cordial y muy cálido, siempre respetando los principios éticos.(19)

Es esencial ofrecer un trato amable, simpático, afectuoso y solidario durante la atención. La ética profesional debe ser una guía fundamental, en consonancia con el bienestar de la población.(20)

Dimensión del Entorno:

Se refiere a las facilidades que la institución proporciona para mejorar la calidad de los servicios, ofreciendo un valor añadido al usuario a costos razonables y sostenibles.(18)

- Implica un nivel fundamental de confort, que incluye aspectos como la ambientación, limpieza, organización, privacidad y el grado de confianza que el usuario experimenta con respecto al servicio..(18)

Dimensión Técnico – Científico: Esta dimensión aborda la incorporación de elementos y características científicas fundamentales en los servicios de salud, que son esenciales para alcanzar los objetivos de la atención médica. Se destacan los siguientes aspectos clave:

- **Efectividad:** Está relacionada con el logro de resultados que tienen un impacto real en el estado de salud de los pacientes atendidos.

- **Eficiencia:** Se refiere a la utilización adecuada de los recursos para lograr resultados específicos.

- **Continuidad:** Se refiere a la capacidad de proporcionar servicios de salud sin interrupciones.(19)

2.3.2: La satisfacción:

Para el Ministerio de Salud (Minsa), la satisfacción es un indicador en el que, el paciente responde a una opinión de carácter subjetivo por el servicio que

recibe, por ello es de suma importancia facilitar la información necesaria sobre el servicio que se ofrece para lograr cumplir con las expectativas del usuario (20) Larson P. define la satisfacción del paciente como el sentimiento subjetivo de aprobación de los cuidados recibidos del profesional. En este proceso, el paciente puede reconocer la importancia del cuidado en su vida. (21).

La satisfacción del usuario en salud resulta de factores como la interacción directa, el trato humano, personalizado y afectuoso, sin distinciones, así como el sentir que se le trata de manera única, cubriendo sus necesidades y logrando su bienestar. Se consideran los estándares de calidad. La satisfacción del paciente refleja la calidad de atención ofrecida por la entidad de salud. La enfermera desempeña un papel crucial en esta evaluación, ya que el paciente confía sus necesidades al profesional y es muy sensible al trato recibido durante el proceso. (22)

Para medir la satisfacción, se utiliza el instrumento CARE Q (Caring Assessment Instrument), que evalúa seis dimensiones: accesibilidad; explicación y facilitación; confort; anticipación; mantenimiento de una relación de confianza; y monitoreo y seguimiento.

Patricia Larson sostiene que la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería durante la hospitalización debe evaluarse a través de los objetivos del cuidado de enfermería, los cuales son:(22)

Accesibilidad: Se refiere a los comportamientos de cuidado que proporcionan apoyo y oportunidades adecuadas a los pacientes.

Explica y facilita: Se trata de la información y el cuidado que el profesional de enfermería comunica a los pacientes hospitalizados, especialmente cuando estos cuidados son desconocidos o difíciles de comprender para ellos. (22)

Conforta: Es la sensación positiva que el paciente experimenta cuando la enfermera se acerca, establece comunicación y contacto físico, escucha atentamente, e involucra a la familia en el cuidado. Los pacientes esperan que

la enfermera proporcione un entorno cómodo y realice acciones que promuevan el bienestar y la recuperación, incluyendo un trato amable y motivador. (21)

Se anticipa: Es la capacidad del profesional de enfermería para planificar los cuidados necesarios con antelación, basándose en las necesidades del paciente hospitalizado, con el objetivo de prevenir posibles complicaciones.

Mantiene relación de confianza: Se refiere a los cuidados ofrecidos por el profesional de enfermería que generan una firme confianza en la paciente, en este caso una gestante hospitalizada por preeclampsia. Estos cuidados están orientados a la recuperación y promueven una relación cercana y de confianza con la enfermera. (22)

Monitorea y hace seguimiento: Se refiere a los cuidados que el profesional de enfermería proporciona con un conocimiento técnico-científico adecuado, asegurando que los procedimientos se realicen correctamente y a tiempo, y evaluando constantemente el cumplimiento de las necesidades del paciente. (22)

2.4 Definición de términos básicos:

Calidad en salud: Poner a disposición de los pacientes los mejores medios, infraestructuras y materiales con tal de poder dar la máxima calidad posible.(23)

Calidad de Atención: Consiste en utilizar la ciencia y tecnología médica de manera que maximice los beneficios para la salud del paciente, sin incrementar los riesgos asociados.(24)

Satisfacción del usuario: Es la percepción favorable del usuario externo acerca de la atención recibida.(25)

Paciente : Nombre que se le designa a un individuo que es examinado medicamente o al que se administra un tratamiento.(26)

Enfermera: Las enfermeras precisan una formación y capacitación inicial y continúa adecuada, además de un aprendizaje a lo largo de toda la vida, para ejercer su profesión de manera competente dentro de la enfermería como profesión del ámbito de la práctica profesional.(27)

Emergencia: Se define como una situación en la que una persona enfrenta de manera inesperada un grave peligro para su salud, lo que requiere atención médica inmediata. (2)

III HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024.

3.1.2. Hipótesis Específicas

a) Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024

b) Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia hospital Honorio Delgado – Arequipa,2024

c) Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia hospital
Honorio Delgado – Arequipa,2024

3.1.1: Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES / ITEMS	METODO Y TECNICA
Calidad	La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad en salud como "garantizar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para lograr una atención sanitaria óptima. Esto implica considerar todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, con el objetivo de obtener el mejor resultado posible con el mínimo riesgo de efectos adversos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso."(28)	Humana Entorno Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ● Empatía ● Respeto ● Amabilidad ● Ambiente ● Iluminación ● Privacidad ● Eficiencia ● Eficacia ● Seguridad 	1,2,3,4,5,6,7,8, 9,10 Pag.36 11,12,13,14,15,16 Pag 36 17,18,19,20,21, 22,23,24 Pag 36	Tipo descriptivo de corte transversal, correlacional Aplicada Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICACIÓN	ÍTEMS	MÉTODOS Y TECNICA

Satisfacción del paciente	La satisfacción en salud se refiere a la evaluación subjetiva que hace una persona sobre la experiencia y percepción de los servicios de atención médica que ha recibido. En el sector sanitario, la satisfacción refleja la diferencia entre las expectativas del paciente y el grado en que estas expectativas fueron cumplidas o no en relación con el servicio o atención recibida.(29)	Accesibilidad Explica y facilita Conforta Anticipa Mantiene relación de confianza Monitorea y hace seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna • Explicación de procedimientos • Empatía • Sensibilización de los pacientes por parte de Enfermería • Respeto de las decisiones del paciente. • Identificación correcta del personal de Enfermería. • Seguridad en la toma de decisiones. 	1,2,3,4,5 , Pag 37 6,7,8,9,10 Pag 37 11,12,13,14, 15,16,17,18,19 Pag 37 20,21,22,23,24 ,25,26,27,28,29 30,31,32,33,34,35 36,37,38 Pag 38 39,40,41,42,43 44,45,46 Pag 38 21,22,23,24,25, 26,27,28,29 30 Pág. 38	Tipo descriptivo de corte transversal, correlacional Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

4.1.1. Tipo de Investigación

La investigación en el estudio es de enfoque cuantitativo porque los datos que se obtienen son susceptibles de cuantificar y de realizar un análisis estadístico.(30)

De tipo aplicada porque según su propósito busca mejorar calidad de atención de los pacientes para que se sientan satisfechos por la atención brindada, busca resolver un determinado problema enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación.(31)

4.1.2. Diseño de Investigación:

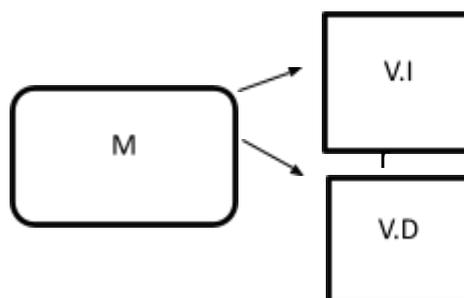
El diseño no experimental porque no se realizará ninguna manipulación deliberada e intencional de las variables de estudio, sino que se observa los hechos tal como ocurrieron en su contexto natural.(30)

Transversal debido a que se intervendrá la población en un momento determinado tiempo y espacio. (30)

Correlacional porque determina de la relación existente entre dos variables o la relación existente entre dos fenómenos o eventos en un tiempo determinado. (Hernández et al.)(32)

Prospectivo ya que la investigación se hace un seguimiento a un grupo de personas durante un periodo de tiempo para recopilar información y registrar el desarrollo de resultados. (33)

Correlacional mediante lo siguiente:



Donde:

M = Muestra

V.I = Satisfacción de pacientes

V.D= Calidad de atención

r = relación de ambas variables

4.2. Método de investigación

Este estudio se basa en un método hipotético ya que se partirá al inicio con una hipótesis para así poder llegar a las conclusiones y luego comprobar estas mismas. Estas hipótesis son proposiciones tentativas que se someten a prueba mediante la recopilación y análisis de datos.

Deductivo ya que es un proceso de recolección de datos y análisis, se basa en la lógica deductiva, donde se estudia la información disponible para evaluar la validez de las hipótesis.

4.3. Población y muestra

4.3.1: Población

La población estuvo conformada por 181 usuarios externos mayores de edad que acuden por el servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado.

La selección de la población fue en un mes incluyendo el criterio de exclusión

4.3.2: Muestra

La población muestral está conformada por 123 usuarios externos mayores de edad que acuden por el servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado.

Que cumplen con el criterio de inclusión, el tipo de muestreo fue no probabilístico.

Criterios de inclusión:

- Se consideró a todo paciente adulto de (18 – 65) años, que asisten al servicio de emergencia.
- Paciente lucido, orientado en tiempo, espacio y persona.
- Pacientes que permanecen más de 6 horas en el servicio.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no deseen participar voluntariamente y pacientes de shock trauma, pediatría, psiquiátricos.
- Pacientes con limitación de lenguaje.

Para la muestra se consideró la siguiente formula estadística:

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

N = 181 tamaño de la población en estudio.

P = 0.5 Prevalencia favorable de la variable en estudio.

q = 0.5 Complemento de p.

z = 1.96 valor de la normalidad estándar, para el nivel de significancia

e = 0.05 Error de precisión.

N = tamaño de la muestra final

$$n = \frac{1.96 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5 \times 181}{0.05 \times 0.05 (180) + 1.96 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 173.8324$$

$$n = 1.4104$$

$$n = 123.25$$

4.4. Lugar del estudio

El estudio se desarrolló en el Hospital Honorio Delgado en el servicio de Emergencia. Ubicado en la ciudad de Arequipa, en el periodo comprendido enero a Julio de 2024.

4.5: Técnicas e instrumentos para la recolección de información

4.5.1. Técnica: Se utilizó, la encuesta, que se define como un conjunto de procedimientos estandarizados, que recoge y analiza datos de una muestra significativa de una población o universo, del que se quiere explorar, describir o predecir características sobre la calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado.

4.5.2 Instrumentos: Cuestionario

VARIABLE 1: CALIDAD:

Se utilizó un cuestionario basado en la teoría de Donabedian, diseñado por Mira et al. en 1998, para medir la calidad del cuidado de enfermería en tres dimensiones: Humana (10 ítems), Entorno (6 ítems) y Técnica (8 ítems). Este instrumento consta de 24 ítems que se evalúan 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 39 puntos.
- Nivel Regular: de 40 a 55 puntos.
- Nivel Bueno: de 56 a 72 puntos.

Escala de Likert:

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

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN:

Se utiliza el cuestionario CARE-Q, desarrollado por Patricia Larson y Ferketich en 1998. La versión original del cuestionario incluye 50 ítems que evalúan la satisfacción en seis dimensiones utilizando una escala tipo Likert: Accesibilidad, Explica y facilita, Confort, Se Anticipa, Mantiene relación de confianza, y Monitorea y hace seguimiento. La versión corta consta de 46 preguntas y tiene un alfa de Cronbach de 0.881. Se consideraron los siguientes valores finales:

- Nivel Bajo: de 46 a 76 puntos.
- Nivel Medio: de 77 a 107 puntos.
- Nivel alto: de 108 a 144 puntos.

Escala de Likert:

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

4.6: Análisis de procesamiento de datos:

El presente estudio fue recolectado mediante encuestas a los pacientes que acuden al servicio de emergencia en la que se tomó los criterios de inclusión y exclusión durante un periodo determinado luego fue ingresado y almacenado en una base de datos del programa informático Excel Microsoft, el cual fue exportada y analizada en el programa estadístico SPSS Versión 25, para su procesamiento, generación de tablas descriptivas y estadísticos, que nos permitirá conocer las relaciones de las variables en mención.

4.7: Aspectos Éticos:

Los aspectos éticos que se tendrá en cuenta será la participación anónima de los usuarios garantizando la validez de los datos. La información será de uso exclusivo del investigador y de las partes involucradas.

- **Autonomía:** Este principio se refiere al respeto a la capacidad de los pacientes para tomar decisiones informadas sobre su atención médica.
- **Beneficencia:** Se refiere al deber de actuar en beneficio de los pacientes y proporcionarles el mejor cuidado posible.
- **No maleficencia:** Este principio implica la obligación de evitar causar daño a los pacientes y reducir al mínimo los riesgos asociados con la atención médica.
- **Justicia:** Se refiere a la distribución equitativa de recursos y el trato justo para todos los pacientes.
- **Confidencialidad:** Este principio implica mantener la privacidad de la información médica de los pacientes.

V: RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

TABLA 5.1

DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO - AREQUIPA, 2024

DATOS GENERALES	N = 123	
	N°	%
EDAD		
18-29 años	27	22,0%
30-49 años	59	48,0%
50-59 años	29	23,6%
60-65 años	8	6,5%
SEXO		
Femenino	64	52,0%
Masculino	59	48,0%
ESTADO CIVIL		
Soltera(o)	31	25,2%
Casada(o)	48	39,0%
Conviviente	31	25,2%
Separada(o)	9	7,3%
Viuda(o)	4	3,3%
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Primaria	3	2,4%
Secundaria	32	26,0%
Superior	67	54,5%
Otros	21	17,1%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Del total de las personas encuestadas que fueron atendidas en el servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado se puede deducir lo siguiente:

Se observó que el 22.0% de los encuestados son poseen una edad entre 18 años y 29 años de edad, así mismo el 48.0% poseen una edad entre 30 años y 49 años de edad, y el 23.6% de los usuarios poseen una edad de 50 años y 59 años; y por último el 6.5 % de los pacientes poseen una edad entre 60 años y

65 años, también se observó que el 52% de los encuestados son de sexo femenino y el 48% restante son de sexo masculino, Asimismo se observó que el 25.2% son personas solteras (o), el 39.0% son personas casadas (o), el 25.2% son personas que son convivientes, y el 7.3% son separadas (o), y solo el 3.3% son viudas (o), se observó que el 2,4% cuentan con primaria, mientras que el 26% cuenta con secundaria, y el 54,5% cuenta con superior, y el 17,1%. Indicaron otros, en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado 2024.

Tabla 5.1.2
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DE LOS PACIENTES EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO -
AREQUIPA, 2024

CALIDAD	N°	%
Malo	13	10,6%
Regular	87	70,7%
Bueno	23	18,7%
Total	123	100.0

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION: Se observó que el 10.6% de los encuestados perciben que la calidad de atención mostrada es mala, mientras que, el 70.7% refiere que es regular, sin embargo, solo el 18.7% manifiestan que la calidad de atención es buena, según las percepciones de los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado en el año 2024.

TABLA: 5.1.3:
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN SUS DIMENSIONES EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO -
AREQUIPA, 2024

CALIDAD	D. HUMANA		D. ENTORNO		D. TECNICA	
	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	21	17,1	18	14,6	11	8,9
Regular	79	64,2	70	56,9	82	66,7
Bueno	23	18,7	35	28,5	30	24,4
Total	123	100,0	123	100,0	123	100,0

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Se observó que el 17,1% de los encuestados perciben que la calidad de atención mostrada en su dimensión humana es mala, mientras que, el 64,2% refiere que es regular, sin embargo, el 18,7% manifiestan que la calidad de atención es buena, en función a la dimensión entorno se observó que el 14,6% de los encuestados perciben que la calidad de atención mostrada es mala , mientras que, el 56,9% refiere que es regular, sin embargo, el 28,5% manifiestan que la calidad de atención es buena ,sobre la dimensión técnica se observó que el 8,9% de los encuestados perciben que la calidad de atención mostrada es mala , mientras que, el 66,7% refiere que es regular, sin embargo, el 24,4% manifiestan que la calidad de atención es buena, según las percepciones de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado 2024.

**TABLA 5.1.4:
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
HOSPITAL HONORIO DELGADO - AREQUIPA, 2024**

SATISFACCIÓN	N°	%
Bajo	4	3,3
Medio	83	67,5
Alto	36	29,3
Total	123	100,0

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Se observó que el 3,3% de los encuestados perciben que la satisfacción de los pacientes mostrada es bajo, mientras que, el 67,5% refiere que es medio, sin embargo, el 29,3% manifiestan que la satisfacción de los pacientes es alto, según las percepciones de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado 2024.

**TABLA: 5.1.5
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN SUS DIMENSIONES EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO -
AREQUIPA, 2024**

SATISFACCION	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
D. Accesibilidad	2	17,9	7	57,7	3	24,4	123	100
	2		1		0			

	3	26,8	5	48,0	3	25,2	123	100
D. Explica y facilita	3		9		1			
D. Conforta	1	9,8	5	45,5	5	44,7	123	100
	2		6		5			
D. Anticipa	2	16,3	5	45,5	4	38,2	123	100
	0		6		7			
D. Mantiene relación de confianza.	9	7,3	7	56,9	4	35,8	123	100
			0		4			
D. Monitorea y hace seguimiento	7	5,7	7	56,9	4	37,4	123	100
			0		6			

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION: Se observó que el 17,9% de los encuestados perciben que satisfacción mostrada en su dimensión accesibilidad es bajo, mientras que, el 57.7% refiere que es medio, sin embargo, solo el 24.4% manifiestan que la satisfacción de los pacientes es alto. En función a su dimensión Explica y facilitase observo que el 26.8% de los encuestados perciben que la satisfacción de los pacientes mostrada es bajo, mientras que, el 48.0% refiere que es medio, sin embargo, solo el 25.2% manifiestan que la satisfacción de los pacientes es alto. Sobre la dimensión Conforta se observó que el 9.8% de los encuestados perciben que la satisfacción de los pacientes mostrada es bajo. Mientras que, el 45.5% refiere que es medio, sin embargo, el 47.7% manifiestan que la satisfacción de los pacientes es alto, En cuanto a su dimensión Anticipa se observó que el 16.3% de los encuestados perciben que la satisfacción de los pacientes mostrada es bajo, mientras que, el 45.5% refiere que es medio, sin embargo, el 38,2% manifiestan que la satisfacción de los pacientes es alto. Sobre la dimensión mantiene relación de confianza se observó que 7.6% de los encuestados perciben que la satisfacción de los pacientes es bajo, mientras que el 53.9% refiere que es medio, sin embargo, el 35.8% manifiestan que la satisfacción de los pacientes es alto. Y por último en función a su dimensión monitorea y hace seguimiento se observó que el 5.7% de los encuestados perciben que la satisfacción de los pacientes mostrada es bajo, mientras que, el 56.9% refiere que es medio, sin embargo, el 37.4% manifiestan que la satisfacción de los pacientes es alto, según las percepciones de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado 2024.

Tabla :5.1.6

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO - AREQUIPA, 2024.

		SATISFACCION			
		Bajo	Medio	Alto	Total
CALIDAD	Malo	2 1,6%	9 7,3%	2 1,6%	13 10,6%
	Regular	2 1,6%	72 58,5%	13 10,6%	87 70,7%
	Bueno	0 0,0%	2 1,6%	21 17,1%	23 18,7%
Total		4 3,3%	83 67,5%	36 29,3%	123 100,0%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION: Los resultados obtenidos con respecto a la tabla cruzada de calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia se observó que el 70,7% presenta una calidad de atención de enfermería regular, de los cuales el 58,5% reporta una satisfacción media, el 10,6 % reporta una satisfacción alta y un 1,6% reporta una satisfacción baja. El 18,7% presenta una calidad de atención buena de los cuales un 17,1% reporta una satisfacción alta y un 1,6% reporta una satisfacción media, el 10,6% presenta una calidad de atención mala, de los cuales el 7,3% reporta una satisfacción media, el 1,6% reportan una satisfacción baja y el 1,6% reportan una satisfacción alta.

Tabla: 5.1.7

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN SU DIMENSION HUMANA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO- AREQUIPA, 2024.

		SATISFACCION						Total N
		Bajo		Medio		Alto		
		N	%	N	%	N	%	
CALIDAD (D. HUMANA)	Malo	3	75,0%	1	16,9%	4	11,1%	21
	Regular	1	25,0%	6	75,9%	1	41,7%	79
	Bueno	0	0,0%	6	7,2%	1	47,2%	23
Total		4	100,0%	8	100,0%	3	100,0%	12
				3		6		3

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos con respecto a la tabla cruzada de calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia se observó que el 64,2% presenta una calidad de atención de enfermería regular, de los cuales el 75,9% reporta una satisfacción media, el 41,7 % reporta una satisfacción alta y un 25,0% reporta una satisfacción baja. El 18,7% presenta una calidad de atención buena de los cuales un 47,2% reporta una satisfacción alta y un 7,2% reporta una satisfacción media, el 17,1% presenta una calidad de atención mala, de los cuales el 75,0% reporta una satisfacción baja, el 16,9% reportan una satisfacción media y un 11,1% reportan una satisfacción alta.

Tabla: 5.1.8
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN SU DIMENSION ENTORNO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO - AREQUIPA, 2024.

		SATISFACCION						Total N %	
		Bajo		Medio		Alto			
		N	%	N	%	N	%		
CALIDAD (D. ENTORNO)	Malo	2	50,0%	14	16,9%	2	5,6%	18	14,6%
	Regula r	2	50,0%	56	67,5%	12	33,3%	70	56,9%
	Bueno	0	0,0%	13	15,7%	22	61,1%	35	28,5%
Total		4	100,0%	83	100,0%	36	100,0%	12	100,0%
								3	

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION: Los resultados obtenidos con respecto a la tabla cruzada de calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia se observó que el 56,9% presenta una calidad de atención de enfermería regular, de los cuales el 67,5% reporta una satisfacción media, el 50,0 % reporta una satisfacción baja y un 33,3% reporta una satisfacción alta. El 28,5% presenta una calidad de atención buena de los cuales un 61,1% reporta una satisfacción alta y un 15,7% reporta una satisfacción media, el 14,6% presenta una calidad de atención mala, de los cuales el 50,0% reporta una satisfacción baja, el 16,9% reportan una satisfacción media y un 5,6% reportan una satisfacción alta.

Tabla: 5.1.9
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN SU DIMENSION TECNICA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO - AREQUIPA, 2024.

		SATISFACCION							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
CALIDAD (D. TECNICA)	Malo	0	0,0%	10	12,0%	1	2,8%	11	8,9%
	Regular	3	75,0%	68	81,9%	11	30,6%	82	66,7%
	Bueno	1	25,0%	5	6,0%	24	66,7%	30	24,4%

Total	4	100,0	83	100,0	36	100,0	12	100,0%
		%		%		%	3	

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION: Los resultados obtenidos con respecto a la tabla cruzada de calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia el 66,7% presenta una calidad de atención de enfermería regular, de los cuales el 81.9% reporta una satisfacción media, el 75,0 % reporta una satisfacción baja y un 30,6% reporta una satisfacción alta.

5.2 RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla: 5.2.1:

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO - AREQUIPA, 2024.

Correlaciones

			calidad (total)	Satisfacción (total)
Rho de Spearman	calidad (total)	Coefficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	123	123
	satisfacción (total)	Coefficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

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

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION: Al evaluar mediante la correlación de Spearman, se encontró una correlación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes se puede observar que el coeficiente de correlación es de 0.566 y la correlación correspondería a positiva media, por lo tanto, podemos afirmar que la calidad de atención de enfermería y la variable satisfacción del paciente, tiene una correlación positiva media.

TABLA:5.2.2

**CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN SU DIMENSION HUAMANA
Y LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO - AREQUIPA, 2024.**

Correlaciones					
				CALIDAD (D. HUMANA)	SATISFACCIÓN (TOTAL)
Rho de Spearman	de CALIDAD (D. HUMANA)	Coeficiente de correlación	de	1,000	,411**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		123	123
	SATISFACCIÓN (total)	Coeficiente de correlación	de	,411**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		123	123

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

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION: Al evaluar mediante la correlación de Spearman, se encontró una correlación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y satisfacción de los pacientes , se puede observar que el coeficiente de correlación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes es de 0.411 y la correlación correspondería a positiva débil, por lo tanto, podemos afirmar que la calidad de atención de enfermería y la variable satisfacción del paciente, tiene una correlación positiva débil.

TABLA:5.2.3
CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN SU DIMENSION ENTORNO
Y LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO - AREQUIPA, 2024.

Correlaciones

		CALIDAD		SATISFACCIÓN	
		(D. ENTORNO)		(TOTAL)	
Rho de Spearman	CALIDAD (D. ENTORNO)	Coeficiente de correlación	de 1,000	,449**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	123	123	
	SATISFACCIÓN N (total)	Coeficiente de correlación	de ,449**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	123	123	

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Al evaluar mediante la correlación de Spearman, se encontró una correlación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y satisfacción de los pacientes, se puede observar que el coeficiente de correlación es de 0.449 y la correlación correspondería a positiva débil, por lo tanto, podemos afirmar que la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la variable satisfacción del paciente, tiene una correlación positiva débil.

TABLA:5.2.4

**CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMIERA EN SU DIMENSION TECNICA Y
LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO - AREQUIPA, 2024.**

Correlaciones

		CALIDAD (D. TECNICA)	SATISFACCI ÓN (TOTAL)
Rho de Spearman	CALIDAD (D. TECNICA)	Coeficiente de correlación de 1,000	,553**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	123
	SATISFACCIÓN (TOTAL)	Coeficiente de correlación de ,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	123

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

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION: Al evaluar mediante la correlación de Spearman, se encontró una correlación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y satisfacción de los pacientes, se puede observar que el coeficiente de correlación es de 0.553 y la correlación correspondería a positiva media, por lo tanto, podemos afirmar que la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la variable satisfacción del paciente, tiene una correlación positiva media.

5.3: Otros resultados

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl
CALIDAD	,121	123	,000	,964	123
SATISFACIÓN	,129	123	,000	,958	123

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION: El resultado obtenido del valor de significancia para la variable calidad es menor 0.05 (,000) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Y para la variable Satisfacción es menor 0,05 (,000) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que los datos de dicha variable no tienen distribución normal

VI: DISCUSION DE RESULTADOS

6.1: contratación de la hipótesis

Hipótesis General:

Hi: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024.”

Hipótesis nula (HO): No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024.”

Decisión: Dado que el valor p es 0.000, se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Existe relación entre las dos variables calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes porque el valor de $p=0.000$ siendo menor que $p= 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

● **Demostración de hipótesis específica 1**

Hi: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024.”

Hipótesis nula (HO): No existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024.”

Decisión: Dado que el valor p es 0.000, se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Existe relación entre las dos variables calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes porque el valor de $p=0.000$ siendo menor que $p= 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

• Demostración de hipótesis específica 2

Hi: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024.”

Hipótesis nula (HO): No existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024.”

Decisión: Dado que el valor p es 0.000, se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Existe relación entre las dos variables calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes porque el valor de $p=0.000$ siendo menor que $p= 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

• Demostración de hipótesis específica 3

Hi: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024.”

Hipótesis nula (HO): No existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024.”

Decisión: Dado que el valor p es 0.000, se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Existe relación entre las dos variables calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes porque el valor de $p=0.000$ siendo

menor que $p= 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

6.2: Contratación de los resultados con estudios similares

En la investigación se demostró que existe una relación entre las variables calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes, ya que el valor de $p=0.000$, que es menor que 0.05 , permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Este resultado se puede comparar con el estudio de Alvan y Quiroz, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos en 2020. En ese estudio, el 76.5% de los pacientes consideraron que la calidad del cuidado de enfermería era buena, el 21.1% la calificó como regular y el 2.4% como mala. En cuanto a la satisfacción de los pacientes, el 76.2% estaban satisfechos con el cuidado brindado por la enfermera, mientras que el 23.8% estaban insatisfechos. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos, con un valor de $p=0.000$, una alta correlación de 0.946 y una significancia de 0.01.

De manera similar, Rodríguez, R. (5) en su estudio, que tenía como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia de un hospital estatal en Lima, encontró que, según la percepción de los pacientes sobre la calidad del trabajo de enfermería, el 53.3% consideró que la calidad de atención era alta, mientras que el 46.7% la percibió como media. En cuanto a la satisfacción del usuario en emergencia, el 86.7% de los pacientes estaban satisfechos con los servicios recibidos, mientras que el 13.3% mostraron insatisfacción. La investigación concluyó que existe una relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia, con una correlación de 0.672 según la prueba

estadística Rho de Spearman y una significancia con un valor de p igual a 0.001.

En relación con la calidad de atención de enfermería, el 70.7% (123) de los participantes presentó un nivel regular. Este hallazgo es similar a la conclusión de Pabón, M. (5), quien indicó que el 71% mostró un nivel medio de calidad. Sin embargo, estos resultados difieren de los obtenidos por Torres (4), quien reportó que el 85% de su muestra experimentó una buena calidad de atención. Olivetto, A. (12) concluye que el 92.2% de los pacientes estaban satisfechos con el cuidado de enfermería.

6.3: Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se tuvo en consideración el código de ética de investigación de la Universidad del Callao N° 260-2019-CU.

Esta investigación se llevó a cabo con total transparencia y respetando la autoría de las investigaciones que se utilizaron como referencia. Para la aplicación del instrumento se solicitaron los permisos correspondientes, tanto a la unidad de Investigación y a la dirección del Hospital Honorio Delgado.

CONCLUSIONES

1.- Existe una correlación positiva ($r=0.566$) y significativa ($p=.000$) entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024.”

2.- Existe una correlación positiva ($r=0.411$) y significativa ($p=.000$) entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024”.

3.- Existe una correlación positiva ($r=0.449$) y significativa ($p= .000$) entre la Calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024”.

4.- Existe una correlación positiva ($r=0.553$) y significativa ($p=.000$) entre Calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024”.

RECOMENDACIONES:

1: A la jefatura del servicio: Utilizar la información obtenida para desarrollar estrategias que mejoren los servicios y aseguren una atención de calidad y satisfacción tanto para los pacientes como para sus familiares. Gestionar programas de capacitaciones de investigación para los profesionales promoviendo exposición de artículos científicos.

2: A la oficina de capacitaciones: Promover capacitaciones para mejorar la calidad de la atención de enfermería en sus tres dimensiones, ya que muchos usuarios califican la atención como regular. Es necesario realizar cambios tanto en el entorno laboral para que el personal de enfermería pueda ofrecer cuidados holísticos basados en sus habilidades y conocimientos profesionales en un ambiente saludable.

3: A la jefatura de Enfermería: Tomar evaluaciones periódicas de satisfacción a los pacientes.

4: A los supervisores de Enfermería: Fortalecer el trabajo en equipo para poder brindar una mejor calidad de servicio, ofreciendo cuidados holísticos basados en sus habilidades y conocimientos profesionales en un ambiente saludable.

VII: REFERENCIA BIBLIOGRAFICA:

1. TESIS - CARRERO VARGAS Y MEDINA CABRERA.pdf [Internet]. [citado 18 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1974/TESIS%20-%20CARRERO%20VARGAS%20Y%20MEDINA%20CABRERA.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
2. TESIS AVILES - VELAZQUE - VELAZQUE.pdf [Internet]. [citado 18 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7708/TESIS%20AVILES%20-%20VELAZQUE%20-%20VELAZQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 18 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. TESIS CHIPANA - MAUCAYLLE - SOLAR.pdf [Internet]. [citado 18 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7769/TESIS%20CHIPANA%20-%20MAUCAYLLE%20-%20SOLAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. TESIS - ROMERO FLORES MONICA DEL CARMEN.pdf [Internet]. [citado 18 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8230/TESIS%20-%20ROMERO%20FLORES%20MONICA%20DEL%20CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Suárez Isaqui L, Rodríguez Ramos SL, Martínez Abreu J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev Médica Electrónica. agosto de 2018;40(4):1002-10.
7. T061_27081244_T.pdf [Internet]. [citado 18 de junio de 2024]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061_27081244_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. REVILLA_SILVESTRE_FCS_TITULO_PROF_2019.pdf [Internet]. [citado 18 de junio de 2024]. Disponible en: https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4467/REVILLA_SILVESTRE_FCS_TITULO%20_PROF_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
9. TESIS-URIARTE-UGARTE-ZEVALLOS.pdf [Internet]. [citado 18 de junio de 2024]. Disponible en:

<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8067/TESIS-URI ARTE-UGARTE-ZEVALLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

10. Castro Montenegro DA, Chamorro Cabrera EY, Rosado Onofre LM, Miranda Gámez LE. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Rev Criterios. 2021;28(1):196-218.

11. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval | Revista Publicando. 17 de julio de 2020 [citado 18 de junio de 2024]; Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086#author-1>

12. Ocampo AAO, Murillo MB, Silva-Tiscareño L, Hernández ML, Flores SPG. Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de hospitalización. Lux Médica. 4 de enero de 2019;14(40):73-80.

13. TESIS-COLLACHAGUA- GONZALES.pdf [Internet]. [citado 28 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7910/TESIS-COLLACHAGUA-%20GONZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

14. TESIS RUT ELIZABETH MENDOZA LAIZA.pdf [Internet]. [citado 28 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7768/TESIS%20RUT%20ELIZABETH%20MENDOZA%20LAIZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

15. Miranda y Dora - CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN D.pdf [Internet]. [citado 18 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6ecf1004-8423-47a2-b0d1-578e86b16ace/content>

16. 4.pdf [Internet]. [citado 28 de junio de 2024]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509300/4.pdf>

17. Enfermeria-Tema11%28II%29.pdf [Internet]. [citado 18 de junio de 2024]. Disponible en: <https://ocw.unican.es/pluginfile.php/370/course/section/171/Enfermeria-Tema11%2528II%2529.pdf>

18. content.pdf [Internet]. [citado 19 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/da139349-a8ee-4e29-a3ef-bc63a3eb950f/content>

19. TESIS COMPLETA-MARIA TERESA PINEDO ROJAS .pdf [Internet]. [citado 18 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6918/TESIS%20COMPLETA-MARIA%20TERESA%20PINEDO%20ROJAS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. T061_27081244_T.pdf [Internet]. [citado 19 de junio de 2024]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061_27081244_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Blanca - Lic. Ortega Loza Guissel Aracelly.pdf [Internet]. [citado 19 de junio de 2024]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. TESIS - RAFAEL RAFAEL NOEMI.pdf [Internet]. [citado 19 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14127/311/TESIS%20-%20RAFAEL%20RAFAEL%20NOEMI.pdf?sequence=6>
23. UNIR [Internet]. [citado 28 de junio de 2024]. El concepto de Calidad en Salud y su importancia. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
24. CALIDAD DE LA ATENCION [Internet]. [citado 28 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>
25. TESIS-VIZCARDI-ANZON-PITA.pdf [Internet]. [citado 28 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8358/TESIS-VIZCARDI-ANZON-PITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. FCS TESIS CAVERO SIPAN , LEZAMETA SALAZAR , SEGURA CONTRERAS 2022.pdf [Internet]. [citado 28 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7193/FCS%20TESIS%20CAVERO%20SIPAN%20%2C%20LEZAMETA%20SALAZAR%20%2C%20SEGURA%20CONTRERAS%202022.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
27. TESIS RUT ELIZABETH MENDOZA LAIZA.pdf [Internet]. [citado 28 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7768/TESIS%20RUT%20ELIZABETH%20MENDOZA%20LAIZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. UNIR [Internet]. [citado 19 de junio de 2024]. El concepto de Calidad en Salud y su importancia. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>

29. UNIR [Internet]. [citado 28 de junio de 2024]. Satisfacción del paciente: qué implica y cómo mejorarla. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/satisfaccion-paciente/>
30. Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista - Metodología de la investigación [Internet]. [citado 28 de junio de 2024]. Disponible en: <https://archive.org/details/hernandezetal.metodologiadelainvestigacion>
31. Vargas Cordero ZR. La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Rev Educ. 31 de julio de 2009;33(1):155.
32. 12 metodologc3ada-1-garcia-y-martinez.pdf [Internet]. [citado 28 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologc3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>
33. 2. Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf [Internet]. [citado 28 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia:

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO - AREQUIPA, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	VARIABLE 1	VARIABLE 1:
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024?	Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024	Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024.	Calidad	1.- Humana 2.- Entorno 3.- Técnica
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	VARIABLE 2:	VARIABLE 2:
a) ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024? b) ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes en el servicio	a) Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024 b) Analizar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes en el servicio	a) Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024 b) Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes en el servicio	Satisfacción del paciente	1.- Accesibilidad 2.- Explica y facilita 3.- Conforta 4.- Anticipa 5.- Mantiene relación de confianza 6.- Monitorea y hace seguimiento

<p>de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024?</p>	<p>de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024</p> <p>c) Evaluar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado - Arequipa, 2024</p>	<p>de emergencia hospital Honorio Delgado - Arequipa,2024</p> <p>c) Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia hospital Honorio Delgado - Arequipa,2024</p>		
--	---	---	--	--

Anexo #2

CUESTIONARIO DE CALIDAD

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 más horas ()

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

N°	Dimensiones	Nunca	A veces	Siempre
A. DIMENSION HUMANA				
1.	La enfermera es cortés cuando lo atiende.			
2.	La enfermera le llama por su nombre cuando lo atiende.			
3.	La enfermera se presenta por su nombre cuando lo atiende.			
4.	Cree que la enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.			
5.	Cuando Ud. Realiza una pregunta, la enfermera le contesta con termino sencillos que pueda entender.			
6.	La enfermera le pide permiso para descubrirlo al realizar la evaluación física (ingreso, durante su estancia).			
7.	La enfermera se preocupa por algún malestar que pueda presentar durante su estadía hospitalaria.			
8.	Las orientaciones que le brinda la enfermera frente a sus dudas, son claras.			
9.	La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene usted en forma periódica.			

10	Cuando Ud. Tiene alguna necesidad para su cuidado llama y la enfermera, acude inmediatamente.			
B. DIMENSION ENTORNO				
11	Cree que el ambiente donde esta Ud. en observación se encuentra limpio, tiene buena ventilación, buena iluminación, y buena disposición de equipos			
12	Considera que el ambiente donde esta Ud. en observación está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación, incendios, entre otros).			
13	La enfermera revisa que su dieta servida sea la indicada por su médico tratante.			
14	Se le brinda un ambiente donde se respeta su intimidad			
15	Si hay mucho ruido en el ambiente, le enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.			
16	Durante su estancia en el servicio se siente tranquilo(a) por la atención que le brinda la enfermera.			
C. DIMENSION TECNICA				
17	La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.			
18	La enfermera le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.			
19	El procedimiento indicado que realiza en Ud. La enfermera lo hace con precisión y rapidez.			
20	La enfermera le explica que medicamentos está recibiendo y para qué sirven.			
21	El personal de enfermería le moviliza en su cama si en caso fuera necesario			
22	La enfermera involucra a su familia en los cuidados que Ud. Debe tener (cambios de posición, alimentación, baño, cuidado de sondas, entre otros).			

2 3	La enfermera le explica a Ud. y su familia los cuidados que debe tener con las vías endovenosas, catéteres y otros.			
2 4	La enfermera le da orientación sobre los cuidados que deberá tener una vez dado de alta.			

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

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	A veces	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 ANTICIPA			
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.			
----	---	--	--	--

Anexo 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del Estudio: Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción de los Pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado Arequipa ,2024.

Propósito del Estudio: Usted ha sido invitado a participar en un estudio que Tiene como objetivo evaluar la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado Arequipa,2024 Este estudio busca identificar áreas de mejora y garantizar una atención más eficiente y de calidad para los pacientes.

Procedimientos: Si acepta participar, se le solicitará completar una encuesta de satisfacción sobre su experiencia en el servicio de emergencia. La encuesta

incluye preguntas sobre la atención recibida por parte del personal de enfermería, el trato, la disponibilidad de información y la rapidez en la atención, entre otros aspectos. La participación en este estudio es completamente voluntaria y tomará aproximadamente 20 minutos. Sus respuestas serán anónimas y confidenciales, y no se recopilará información personal que permita identificarlo.

Riesgos y Beneficios: No se anticipan riesgos directos por participar en este estudio. Sin embargo, es posible que algunas preguntas le resulten incómodas. Si en algún momento decide no responder alguna pregunta o finalizar su participación, puede hacerlo sin ninguna consecuencia. El beneficio de su participación es contribuir al mejoramiento de la calidad de atención en el servicio de emergencia. La información proporcionada ayudará a identificar las fortalezas y áreas de mejora del servicio.

Confidencialidad: Toda la información recopilada será tratada de manera confidencial. Los datos se utilizarán únicamente con fines de investigación y se mantendrán seguros bajo custodia del equipo investigador. Los resultados se presentarán de manera grupal, sin que ninguna persona pueda ser identificada.

Voluntariedad: Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Usted puede decidir no participar o retirarse en cualquier momento sin ninguna repercusión en su atención médica o en su relación con el hospital.

Consentimiento: Al firmar este documento, usted confirma que ha leído y comprendido la información proporcionada, que ha tenido la oportunidad de hacer preguntas y que todas ellas han sido respondidas de manera satisfactoria. Asimismo, declara que acepta participar en este estudio de manera voluntaria.

Firma del Participante:

Anexo 4: Base de datos

Datos de sspss Calidad 13 DE JULIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Libertades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	EDAD	D1_CAL_s suma	D1_CAL_c od	D2_CAL_s uma	D2_CAL_c od	D3_CAL_s suma	D3_CAL_c od	cal_suma	cal_cod	D1_Sat_s uma	D1_Sat_c od	D2_Sat_s uma	D2_Sat_c od	D3_Sat_s uma	D3_Sat_c od
22	3	17	2	11	2	14	2	42	2	12	2	11	2	21	3
23	1	19	2	11	2	16	2	46	2	11	2	12	2	19	2
24	3	22	2	13	2	12	1	47	2	11	2	10	2	23	3
25	2	19	2	11	2	15	2	45	2	12	2	11	2	21	3
26	3	21	2	13	2	13	1	47	2	11	2	12	2	23	3
27	1	23	2	11	2	14	2	48	2	9	2	10	2	23	3
28	2	16	1	11	2	14	2	41	2	7	1	7	1	16	2
29	1	24	3	9	1	14	2	47	2	11	2	11	2	22	3
30	2	20	2	10	2	12	1	42	2	9	2	9	2	22	3
31	2	25	3	10	2	12	1	47	2	13	3	9	2	23	3
32	1	18	2	10	2	16	2	44	2	11	2	9	2	23	3
33	2	20	2	11	2	13	1	44	2	13	3	13	3	23	3
34	1	21	2	12	2	14	2	47	2	8	1	9	2	24	3
35	3	14	1	9	1	14	2	37	1	8	1	7	1	16	2
36	2	13	1	7	1	14	2	34	1	6	1	13	3	11	1
37	4	16	1	10	2	18	2	44	2	6	1	6	1	11	1
38	3	19	2	16	3	17	2	52	2	11	2	8	1	15	2
39	2	21	2	14	3	20	3	55	2	11	2	12	2	20	2
40	2	22	2	17	3	24	3	63	3	15	3	13	3	26	3
41	3	16	1	11	2	17	2	44	2	10	2	9	2	21	3
42	4	17	2	9	1	15	2	41	2	9	2	8	1	15	2
43	2	18	2	12	2	18	2	48	2	11	2	14	3	25	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Datos de spsps Calidad 13 DE JULIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	D3_Sat_c od	D4_Sat_s uma	D4_Sat_c od	D5_Sat_s uma	D5_Sat_c od	D6_Sat_s uma	D6_Sat_c od	sat_suma	sat_cod	var						
22	3	17	2	17	2	17	2	95	2							
23	2	19	2	14	1	16	2	91	2							
24	3	17	2	21	3	18	2	100	2							
25	3	19	2	15	2	15	2	93	2							
26	3	21	2	18	2	17	2	102	2							
27	3	20	2	17	2	16	2	95	2							
28	2	18	2	15	2	15	2	78	2							
29	3	19	2	17	2	17	2	97	2							
30	3	17	2	18	2	18	2	93	2							
31	3	15	1	22	3	21	3	103	2							
32	3	21	2	20	2	14	2	98	2							
33	3	17	2	21	3	14	2	101	2							
34	3	14	1	15	2	15	2	85	2							
35	2	21	2	18	2	16	2	86	2							
36	1	15	1	12	1	15	2	72	1							
37	1	17	2	15	2	20	3	75	1							
38	2	19	2	16	2	21	3	90	2							
39	2	17	2	15	2	16	2	91	2							
40	3	24	3	25	3	24	3	127	3							
41	3	16	1	20	2	19	2	95	2							
42	2	17	2	14	1	15	2	78	2							
43	3	23	2	25	3	21	3	119	3							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicod:ON

Datos de spsps Calidad 13 DE JULIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	D3_Sat_c od	D4_Sat_s uma	D4_Sat_c od	D5_Sat_s uma	D5_Sat_c od	D6_Sat_s uma	D6_Sat_c od	sat_suma	sat_cod	var						
1	3	21	2	20	2	20	3	103	2							
2	3	18	2	24	3	22	3	113	3							
3	3	16	1	24	3	20	3	109	3							
4	2	19	2	22	3	23	3	107	2							

Datos de spsps Calidad 13 DE JULIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	EDAD	D1_CAL_s uma	D1_CAL_c od	D2_CAL_s uma	D2_CAL_c od	D3_CAL_s uma	D3_CAL_c od	cal_suma	cal_cod	D1_Sat_s uma	D1_Sat_c od	D2_Sat_s uma	D2_Sat_c od	D3_Sat_s uma	D3_Sat_c od	D
43	2	18	2	12	2	18	2	48	2	11	2	14	3	25	3	
44	1	17	2	9	1	15	2	41	2	8	1	11	2	11	1	
45	1	18	2	11	2	21	3	50	2	11	2	12	2	19	2	
46	2	25	3	13	2	20	3	58	3	10	2	12	2	22	3	
47	3	18	2	15	3	21	3	54	2	12	2	7	1	20	2	
48	2	17	2	10	2	14	2	41	2	9	2	9	2	23	3	
49	2	19	2	13	2	16	2	48	2	9	2	8	1	22	3	
50	2	22	2	13	2	14	2	49	2	7	1	10	2	21	3	
51	2	20	2	12	2	16	2	48	2	10	2	10	2	24	3	
52	2	20	2	13	2	17	2	50	2	10	2	10	2	18	2	
53	2	19	2	11	2	15	2	45	2	8	1	9	2	15	2	
54	3	25	3	14	3	24	3	63	3	15	3	15	3	23	3	
55	1	19	2	11	2	16	2	46	2	10	2	9	2	15	2	
56	2	25	3	16	3	24	3	65	3	15	3	14	3	27	3	
57	1	27	3	15	3	24	3	66	3	13	3	14	3	26	3	
58	2	20	2	14	3	16	2	50	2	10	2	9	2	16	2	
59	2	25	3	12	2	23	3	60	3	15	3	15	3	24	3	
60	3	20	2	16	3	21	3	57	3	15	3	13	3	24	3	
61	2	24	3	14	3	24	3	62	3	15	3	13	3	25	3	
62	1	20	2	13	2	14	2	47	2	10	2	8	1	19	2	
63	2	26	3	15	3	20	3	61	3	13	3	13	3	21	3	
64	3	20	2	11	2	16	2	47	2	10	2	9	2	14	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicod:ON

Datos de spps Calidad 13 DE JULIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	EDAD	D1_CAL_s suma	D1_Cal_c od	D2_Cal_s suma	D2_Cal_c od	D3_CAL_s suma	D3_CAL_c od	cal_suma	cal_cod	D1_Sat_s suma	D1_Sat_c od	D2_Sat_s suma	D2_Sat_c od	D3_Sat_s suma	D3_Sat_c od	D
64	3	20	2	11	2	16	2	47	2	10	2	9	2	14	1	
65	4	22	2	15	3	20	3	57	3	14	3	10	2	24	3	
66	2	27	3	15	3	23	3	65	3	15	3	13	3	22	3	
67	2	26	3	14	3	24	3	64	3	15	3	14	3	27	3	
68	2	21	2	12	2	15	2	48	2	10	2	10	2	18	2	
69	3	22	2	13	2	16	2	51	2	10	2	6	1	15	2	
70	4	20	2	13	2	22	3	55	2	10	2	8	1	13	1	
71	3	23	2	14	3	15	2	52	2	8	1	8	1	16	2	
72	2	19	2	12	2	18	2	49	2	8	1	6	1	13	1	
73	2	20	2	12	2	16	2	48	2	10	2	9	2	16	2	
74	2	28	3	15	3	21	3	64	3	15	3	15	3	27	3	
75	2	20	2	10	2	18	2	48	2	10	2	6	1	18	2	
76	3	16	1	11	2	18	2	45	2	10	2	12	2	20	2	
77	1	19	2	12	2	17	2	48	2	12	2	13	3	18	2	
78	2	26	3	13	2	19	2	58	3	12	2	11	2	20	2	
79	2	19	2	13	2	12	1	44	2	9	2	8	1	15	2	
80	3	27	3	16	3	24	3	67	3	15	3	15	3	25	3	
81	4	19	2	17	3	23	3	59	3	12	2	13	3	23	3	
82	2	27	3	16	3	24	3	67	3	13	3	14	3	27	3	
83	2	21	2	14	3	16	2	51	2	10	2	10	2	16	2	
84	1	23	2	12	2	16	2	51	2	10	2	10	2	18	2	
85	3	19	2	13	2	16	2	48	2	11	2	11	2	22	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Iniciado ON

Datos de spps Calidad 13 DE JULIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	D3_Sat_c od	D4_Sat_s suma	D4_Sat_c od	D5_Sat_s suma	D5_Sat_c od	D6_Sat_s suma	D6_Sat_c od	sat_suma	sat_cod	var						
64	1	16	1	16	2	13	1	78	2							
65	3	20	2	25	3	24	3	117	3							
66	3	27	3	23	3	24	3	124	3							
67	3	24	3	25	3	24	3	129	3							
68	2	20	2	18	2	17	2	93	2							
69	2	19	2	19	2	24	3	93	2							
70	1	11	1	11	1	12	1	65	1							
71	2	15	1	15	2	16	2	78	2							
72	1	20	2	20	2	21	3	88	2							
73	2	24	3	19	2	18	2	96	2							
74	3	30	3	27	3	24	3	138	3							
75	2	20	2	17	2	17	2	88	2							
76	2	22	2	22	3	22	3	108	3							
77	2	23	2	19	2	20	3	105	2							
78	2	28	3	24	3	24	3	119	3							
79	2	16	1	16	2	16	2	80	2							
80	3	29	3	26	3	24	3	134	3							
81	3	23	2	27	3	24	3	122	3							
82	3	29	3	26	3	24	3	133	3							
83	2	16	1	16	2	19	2	87	2							
84	2	20	2	19	2	17	2	94	2							
85	3	24	3	25	3	24	3	117	3							

Vista de datos Vista de variables

Datos de spps Calidad 13 DE JULIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	EDAD	D1_CAL_s suma	D1_Cal_c od	D2_Cal_s uma	D2_Cal_c od	D3_CAL_s suma	D3_CAL_c od	cal_suma	cal_cod	D1_Sat_s uma	D1_Sat_c od	D2_Sat_s uma	D2_Sat_c od	D3_Sat_s uma	D3_Sat_c od	D
86	3	15	1	9	1	14	2	38	1	7	1	9	2	12	1	
87	2	20	2	15	3	20	3	55	2	10	2	12	2	22	3	
88	1	19	2	13	2	21	3	53	2	14	3	14	3	27	3	
89	3	20	2	12	2	23	3	55	2	14	3	12	2	24	3	
90	2	28	3	18	3	24	3	70	3	15	3	15	3	24	3	
91	2	20	2	12	2	16	2	48	2	10	2	10	2	18	2	
92	2	24	3	15	3	16	2	55	2	10	2	10	2	18	2	
93	2	21	2	16	3	16	2	53	2	11	2	6	1	14	1	
94	2	18	2	8	1	16	2	42	2	10	2	8	1	16	2	
95	3	22	2	14	3	19	2	55	2	10	2	14	3	21	3	
96	1	24	3	11	2	16	2	51	2	10	2	10	2	19	2	
97	2	18	2	11	2	21	3	50	2	13	3	15	3	22	3	
98	2	25	3	16	3	23	3	64	3	15	3	14	3	24	3	
99	2	28	3	18	3	24	3	70	3	15	3	15	3	24	3	
100	3	27	3	16	3	24	3	67	3	13	3	14	3	23	3	
101	1	12	1	8	1	15	2	35	1	9	2	7	1	19	2	
102	2	17	2	10	2	17	2	44	2	13	3	9	2	18	2	
103	2	15	1	10	2	15	2	40	2	8	1	7	1	19	2	
104	2	16	1	9	1	16	2	41	2	8	1	9	2	15	2	
105	1	15	1	12	2	18	2	45	2	11	2	9	2	20	2	
106	2	14	1	11	2	13	1	38	1	7	1	8	1	17	2	
107	1	14	1	10	2	14	2	38	1	7	1	7	1	14	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

Datos de spps Calidad 13 DE JULIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	D3_Sat_c od	D4_Sat_s uma	D4_Sat_c od	D5_Sat_s uma	D5_Sat_c od	D6_Sat_s uma	D6_Sat_c od	sat_suma	sat_cod	var						
86	1	17	2	14	1	14	2	73	1							
87	3	22	2	24	3	24	3	114	3							
88	3	29	3	23	3	24	3	131	3							
89	3	25	3	25	3	24	3	124	3							
90	3	26	3	22	3	24	3	126	3							
91	2	20	2	18	2	16	2	92	2							
92	2	15	1	17	2	17	2	87	2							
93	1	16	1	18	2	18	2	83	2							
94	2	17	2	17	2	18	2	86	2							
95	3	20	2	18	2	16	2	99	2							
96	2	19	2	19	2	17	2	94	2							
97	3	27	3	24	3	22	3	123	3							
98	3	29	3	25	3	22	3	129	3							
99	3	30	3	27	3	24	3	135	3							
100	3	28	3	24	3	23	3	125	3							
101	2	38	3	18	2	20	3	111	3							
102	2	33	3	16	2	15	2	104	2							
103	2	32	3	15	2	17	2	98	2							
104	2	37	3	17	2	15	2	101	2							
105	2	35	3	19	2	17	2	111	3							
106	2	35	3	16	2	15	2	98	2							
107	1	37	3	16	2	13	1	94	2							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

Datos de spps Calidad 13 DE JULIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	EDAD	D1_CAL_uma	D1_Cal_od	D2_Cal_uma	D2_Cal_od	D3_CAL_uma	D3_CAL_cod	cal_suma	cal_cod	D1_Sat_uma	D1_Sat_od	D2_Sat_uma	D2_Sat_od	D3_Sat_uma	D3_Sat_od	D
108	4	18	2	9	1	11	1	38	1	11	2	9	2	18	2	
109	3	14	1	8	1	17	2	39	1	9	2	9	2	16	2	
110	1	20	2	10	2	18	2	48	2	11	2	8	1	13	1	
111	1	13	1	10	2	15	2	38	1	7	1	9	2	16	2	
112	2	20	2	9	1	14	2	43	2	10	2	7	1	15	2	
113	2	16	1	9	1	16	2	41	2	9	2	7	1	16	2	
114	3	13	1	12	2	14	2	39	1	7	1	10	2	18	2	
115	2	18	2	7	1	13	1	38	1	8	1	10	2	16	2	
116	2	17	2	8	1	15	2	40	2	9	2	8	1	20	2	
117	3	13	1	8	1	11	1	32	1	8	1	10	2	14	1	
118	3	18	2	12	2	16	2	46	2	8	1	6	1	21	3	
119	1	17	2	10	2	15	2	42	2	9	2	6	1	18	2	
120	1	20	2	11	2	16	2	47	2	7	1	6	1	17	2	
121	2	21	2	10	2	15	2	46	2	9	2	8	1	15	2	
122	2	20	2	12	2	17	2	49	2	9	2	8	1	15	2	
123	3	13	1	11	2	18	2	42	2	9	2	10	2	13	1	
124																
125																
126																
127																
128																
129																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Datos de spps Calidad 13 DE JULIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	D3_Sat_od	D4_Sat_uma	D4_Sat_od	D5_Sat_uma	D5_Sat_od	D6_Sat_uma	D6_Sat_od	sat_suma	sat_cod	var						
108	2	38	3	19	2	17	2	112	3							
109	2	34	3	16	2	14	2	98	2							
110	1	32	3	14	1	16	2	94	2							
111	2	35	3	15	2	15	2	97	2							
112	2	36	3	17	2	13	1	98	2							
113	2	35	3	18	2	17	2	102	2							
114	2	35	3	17	2	15	2	102	2							
115	2	36	3	15	2	14	2	99	2							
116	2	35	3	17	2	14	2	103	2							
117	1	37	3	16	2	16	2	101	2							
118	3	36	3	17	2	14	2	102	2							
119	2	34	3	15	2	16	2	98	2							
120	2	36	3	13	1	14	2	93	2							
121	2	39	3	15	2	14	2	100	2							
122	2	38	3	16	2	15	2	101	2							
123	1	18	2	15	2	18	2	83	2							
124																
125																
126																
127																
128																
129																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

LINK DE ENCUESTAS

<https://drive.google.com/drive/folders/10ifdKZJlXSvc1kd5jeOamzmbaM0dzvgA?usp=sharing>