



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL
RICARDO CRUZADO RIVAROLA, NASCA - 2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los
serviciosde salud**

Presentado por:

Gastelú Martínez Yris Noemi

Trabajo de investigación para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Docente asesor:

Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas
Código Orcid N° 0000-0002-9450-671X

Chincha, Ica, 2022

Asesor

Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas

Miembros del jurado

Dra. Juana María Marcos Romero

Presidente

Mg. Margarita Doris Zaira Sacsi

Secretaria

Mg. Juan Carlos Ruiz Ocampo

Miembro

Dedicatoria

Principalmente a Dios, por siempre iluminarme y
brindarme fuerzas para seguir adelante.

A la Lic. María Salas; por motivarme,
por darme ánimos y brindarme sus consejos.

A mi abuela Rosita, que partió hace muchos años de este mundo,
pero aún la tengo presente siempre.

Agradecimiento

Quiero agradecer a todas aquellas personas que me apoyaron a lo largo de este camino, por cada aliento y motivación que me brindaron para jamás rendirme y así culminar mi profesión de manera exitosa.

A Dios por cada día brindarme las fortalezas necesarias que me sirvieron para continuar con mucha dedicación mi formación profesional. Por siempre guiarme en cada paso que doy.

A la Universidad Autónoma de Ica, por acogerme en sus instalaciones y brindarme la oportunidad de alcanzar mi meta.

A mi asesor de tesis el Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas; por brindarme sus conocimientos y ayudarme a desarrollar este trabajo de investigación.

Al hospital Ricardo Cruzado Rivarola de la ciudad de Nazca, por darme la oportunidad de realizar mi investigación dentro de sus instalaciones, y darme todas las facilidades que requería.

Resumen

El objetivo del estudio fue comprobar la relación entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

La metodología de estudio es de enfoque cuantitativo. Puesto que, los datos serán procesados y demostrados de forma numérica. De tipo descriptivo, porque se relatará cada uno de los constructos en su naturaleza.

Los resultados establecen que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.029 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación baja y positiva entre la variable calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes.

Se concluye que se presenta un nivel de relación Rho de Spearman = 0.029 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación baja y positiva entre la variable calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes.

Palabras clave: Satisfacción, calidad, paciente, enfermería.

Abstract

The objective of the study was to verify the relationship between quality of nursing care and patient satisfaction at Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

The study methodology It has a quantitative approach. Since, the data will be processed and shown numerically. Descriptive, because each of the constructs will be related in their nature.

The results establish that the correlation coefficient of Spearman's Rho = 0.029 the presence of a relationship with a low and positive correlation level between the variable quality of nursing care and patient satisfaction is inferred.

It is concluded that a Spearman Rho relationship level = 0.029 is presented, the presence of a relationship with a low and positive correlation level between the variable quality of nursing care and patient satisfaction is inferred.

Keywords: Satisfaction, quality, patient, nursing.

Índice general

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
2.1. Descripción del problema	12
2.2. Pregunta de investigación general.....	15
2.3. Problemas específicos.....	15
2.4. Justificación e Importancia.....	16
2.5. Objetivo general.....	16
2.6. Objetivos específicos.....	17
2.7 Alcances y limitaciones.....	17
III. MARCO TEÓRICO	18
3.1 Antecedentes	18
3.2. Bases teóricas	22
3.3. Marco Conceptual	22
IV. METODOLOGÍA	24
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	24
4.2. Diseño de investigación.....	24
4.3. Población y muestra.....	25
4.4. Hipótesis general y específica.....	25
4.5. Identificación de las Variables	28
4.6. Recolección de datos	29
V. RESULTADOS	31
5.1. Presentación de resultados	31
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	40
6.1. Análisis descriptivo de los resultados	40
6.2. Comparación de resultados con marco teórico.....	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59

ANEXOS.....	64
Anexo 1. Matriz de Consistencia	65
Anexo 2: Instrumento de recolección de información	68
Anexo 3: Base de datos.....	71
Anexo 4. Constancia de aplicación.....	73
Anexo 5: Otras evidencias	74

Índice de tablas

Tabla 1	Estadística de fiabilidad de la variable calidad de atención de enfermería	31
Tabla 2	Estadística de fiabilidad de la variable satisfacción de los pacientes	31
Tabla 3	Prueba de normalidad de variables y dimensiones de estudio	32
Tabla 4	Contrastación de la hipótesis general	33
Tabla 5	Contrastación de la hipótesis Específicas 1	34
Tabla 6	Contrastación de la hipótesis Específicas 2	36
Tabla 7	Contrastación de la hipótesis Específicas 3	37
Tabla 8	Contrastación de la hipótesis Específicas 4	38
Tabla 9	Contrastación de la hipótesis Específicas 5	39
Tabla 10	Resultados descriptivos	40
Tabla 11	Resultados de las dimensiones por reactivos de la variable calidad de atención de enfermería.	41
Tabla 12	Resultados de las dimensiones por reactivos de la variable satisfacción de los pacientes.	42
Tabla 13	Resultados de reactivos de la variable calidad de atención de enfermería	48
Tabla 14	Resultados de la dimensión Interpersonal	49
Tabla 15	Resultados de la dimensión Efectividad	50
Tabla 16	Resultados de reactivos de la variable satisfacción de los pacientes	51
Tabla 17	Resultados de la dimensión Expectativas.	52
Tabla 18	Resultados de la dimensión Percepción.	53

Índice de gráficos

Gráfico 1	Resultados de reactivos de la variable calidad de atención de enfermería	48
Gráfico 2	Resultados de la dimensión N°01 Dimensión Interpersonal	49
Gráfico 3	Resultados de reactivos de la dimensión N°02 Dimensión Efectividad	50
Gráfico 4	Resultados de reactivos de la variable satisfacción de los pacientes	51
Gráfico 5	Resultados la dimensión N°03 Dimensión Expectativas	52
Gráfico 6	Resultados de la dimensión N°04 Dimensión Percepción.	53

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo empírico, se concentra en la comprobación científica de asociación, entre dos variables relevantes, que, mediante observación directa, se ve más afectada por la epidemia del SARS-CoV-2 (COVID-19).

Teniendo en cuenta, los medios de comunicación masiva, seguidos de opiniones públicas, detallan de forma negativa, la relación profesional del personal sanitario-paciente y parientes. Por tal razón, se creyó conveniente la evaluación del impacto que tienen la calidad de atención de enfermería percibida, y la satisfacción de la población, pertenecientes al Hospital Ricardo Cruzado Rivarola de Nasca, durante 2020, siguiendo un proceso lineal directivo. Asimismo, se toma en cuenta, el sexo, como variable sociodemográfica, que permitirán conocer de forma precisa los datos del mismo.

Se divide en seis capítulos: el primero explica de forma somera, detalles esenciales y generales de la investigación.

El segundo capítulo, expone el planteamiento del problema, detallado en diversos contextos territoriales, con sus características, y apreciación de los constructos. Consiguientemente, la formulación, y objetivos. Concluyendo en la explicación del propósito del trabajo investigativo.

El tercer capítulo, reúne los antecedentes de ambos constructos, del ámbito internacional, nacional y local, más aún, definiciones conceptuales, dimensiones y teorías.

El cuarto capítulo, refiere el tipo y diseño de investigación, a su vez, los instrumentos de medición e hipótesis, que se verán corroboradas, una vez aplicado el proyecto.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción del problema

La población se encuentra afectadas por la propagación y mortandad del SARS-CoV-2, generalmente conocida por COVID-19. Dicha situación, vislumbra, la calidad de servicio que brinda el personal de salud al usuario y sus parientes, viéndose reflejado en países, tales como, España, donde la investigación de Barragán et al.¹ plantean que la prestación de servicios de las enfermeras, deben cubrir las expectativas individuales y sociales de cada paciente, asimismo, detectaron que el tiempo de atención (tardía) es el principal problema en este contexto.

La situación de calidad de atención, se viene estudiando en Latinoamérica (Colombia), donde Lennis-Victoria et al.² mediante tres investigaciones previas, confirmaron que el 80% de usuarios, se hallaron satisfechos con el servicio que se les brindó en los hospitales públicos. En el mismo contexto, Borré³ corroboró excelente calidad de atención percibida por pacientes, y sus respectivos parientes.

En la realidad peruana, en Apurímac, Ccoica⁴ declaró que la mayoría pacientes perciben la calidad de atención del personal sanitario, desde regular a malo, indicando que no encuentran respuestas inmediatas a sus inquietudes de salud. También, recomienda evaluar y capacitar a los profesionales del área, con el objetivo de mejorar falencias relacionadas al desempeño y atención a terceros. Por consiguiente, revela algunos de los motivos de la inadecuada atención del profesional, siendo: falta de contacto visual, ausencia del saludo, y discusiones entre colegas, o familiares frente al paciente. Estas evidencias, pueden sugerir que la respuesta radica en el trato social.

Tales resultados se respaldan con el trabajo empírico de Madrid⁵, quien, a nivel local (Ica) acotó que 80% de usuarios desean que los atiendan diferentes profesionales de enfermería, porque pueden interactuar con diversas personas, durante su estadía en el centro de salud.

Se puede describir la realidad de la primera variable, como dependiente de los profesionales que la ejercen, y el tipo de nosocomio. No existiendo evidencia de un resultado global, sino que varía según el contexto geográfico.

Los centros de salud pertenecientes al departamento de Ica, también fueron detalladamente evaluados, acertando el aporte de Lostaunau⁶, quien verificó, que los pacientes (60%) de un hospital, divisan muy buena atención de los enfermeros. Igualmente, (Campos⁷; Dongo & Hernandez⁸) confirma idónea calidad de servicios. Sin embargo, resaltan que se debe forjar talleres didácticos e informativos, para reforzar y mejorar habilidades sociales (empatía, comunicación asertiva, escucha activa), y llegar a la excelencia del mismo.

Es importante diferenciar la variable anteriormente descrita, con la satisfacción del paciente, puesto que, mediante lectura de antecedentes, presentado en el capítulo III, la segunda puede ser resultado de la primera. De esta manera, se detalla a continuación la satisfacción del usuario y parientes:

En un país de Europa, España (Gonzales, et al⁹) dieron respuesta, mediante la evaluación de satisfacción del paciente, pertenecientes a cuatro Centros de Salud públicos, hallando diferencias, en la edad cronológica. Sin embargo, de forma global, los usuarios respondieron encontrarse satisfechos con los profesionales que los atendieron. Además, se reveló que en este contexto suele evaluarse el trabajo del enfermero, la actitud y estado de ánimo que reflejen, higiene del ambiente, y respuesta verbal ante cualquier duda que suscite.

Según Vizcaino et al¹⁰, en la ciudad de México, el sexo es determinante para el nivel de satisfacción, obteniendo que las mujeres se sienten satisfechas con el trato del personal de salud; asimismo, refieren que el horario idóneo para una excelente atención del personal de enfermería, es al anochecer, refiriendo la rapidez de los procesos concernientes.

En país latinoamericano (Colombia), Ríos et al.¹¹ reportaron que la insatisfacción de salud, radica en el tiempo de espera, infraestructura del local, e insuficiencia de medicamentos. Sin embargo, la máxima satisfacción se produce por la alta capacitación de los profesionales.

La visión peruana, según (Coicca⁴, & Cabello¹²) sostienen que, a pesar de los avances tecnológicos y médicos, los clientes valoran el trato y respuesta inmediata a sus dudas. Puesto que, al no hallar buena interacción interpersonal (tono de voz cálido, expresión corporal armonioso, contacto visual, entre otros), la satisfacción decrementa.

En Ica, Becerra-Canales et al.¹³ en una investigación con cuatro hospitales, posterior la ejecución del Proyecto “cero colas”, del año 2018, que consiste en atención medica mediante un documento para solicitarla, Hallaron que el 77% de usuarios, se encontraban muy satisfechos. mejorando la agradable atención, puntualidad, y eficacia respecto la información del área administrativa. Sin embargo, los mismos autores reconocen que el porcentaje no es suficiente. Puesto que, las solicitudes de atención exceden, a diferencia de establecimientos privados, por ende, proponen mejora del proyecto.

El GORE¹⁴ (Gobierno Regional de Ica en el 2017, evaluó la implementación del Sistema SISGALEMPUS, sistema similar al proyecto “cero colas”, connotando respuestas muy favorables en los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola de Nasca, donde se manifestó, calidad de atención al cliente,

y mitigación de las filas para obtener una cita con el profesional de salud. Asimismo, otros hospitales se han visto beneficiados por dicho aporte. Sin embargo, según autoridades, aun no se cumple con los objetivos iniciales de 100% de usuarios satisfechos. Siendo, la presente investigación quien, en el año 2020, corrobore, o establezca diferencia con lo postulado por el GORE.

Los datos expuestos, y de acuerdo la realidad SARS-CoV-2, impera la necesidad de evaluar la calidad de atención que se le brinda a los pacientes, y si la alteración de esta afecta la satisfacción hacia los profesionales de salud. Independientemente que los resultados de la presente investigación hallen relación entre los constructos, de forma individual, son importantes para los involucrados (pacientes, familiares, personal sanitario, y área administrativa).

Para la presente, se considera el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, puesto que, quien suscribe tiene acceso a dicha entidad. Asimismo, se encuentra limitada investigación de las temáticas expuestas en este nosocomio, lo que permitirá a otros investigadores realizar estudios de diseño comparativo.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Qué relación existe entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020?

2.3. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020, según el sexo?

¿Qué relación existe entre la dimensión interpersonal, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020?

¿Qué relación existe entre la dimensión interpersonal, y dimensión expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020?

¿Qué relación existe entre la dimensión efectividad, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020?

¿Qué relación existe entre la dimensión efectividad, y dimensión expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020?

2.4. Justificación e Importancia

Teniendo en cuenta, la realidad que aflige la salud de las personas a nivel mundial, sumándose el Covid 19 a otras enfermedades. Por tal razón, la estabilidad física y emocional del paciente, pende de la calidad profesional del personal sanitario, conllevando a la constante evaluación de interacción y respuesta de dichos profesionales, quienes bajo sus propias funciones y responsabilidades, interactúan directamente con el paciente. Asimismo, la satisfacción que los usuarios experimenten, reflejaría idónea convivencia entre las personas que habitan en el nosocomio determinado.

A nivel social, se pretende motivar investigaciones de diversos enfoques metodológicos, para que tomen en cuenta el Hospital Cruzado Rivarola, ubicado en la ciudad de Nasca, y se puedan realizar a largo plazo programas para detectar y/o mejorar deficiencias. Finalmente, los beneficiados radican en los seres humanos (personal sanitario, usuarios, pacientes).

2.5. Objetivo general

Comprobar la relación entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

2.6. Objetivos específicos

Analizar la relación entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020, según el sexo.

Identificar la relación entre la dimensión interpersonal, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

Determinar la relación entre la dimensión interpersonal, y dimensión expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

Describir la relación entre la dimensión efectividad, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

Identificar la relación entre la dimensión efectividad, y dimensiones expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

2.7 Alcances y limitaciones

Alcances: El estudio que hemos realizado tiene sus alcances hasta el punto de mejorar y realizar un análisis detallado de las características de la limitación que se presentan en la calidad de la atención de los profesionales de enfermería, para poder establecer una mejor calidad de atención.

Limitaciones: la principal limitación que se presenta en el estudio esta relacionada con los cambios en la calidad de la atención que se presenta por motivos de la pandemia y que fundamenta la atención básica de enfermería en la actualidad basada en el distanciamiento social.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes

A nivel internacional

PRIETO ET AL.¹⁵ (2016) España, investigaron “Calidad percibida por los pacientes sometidos a una artroplastia total de rodilla, en relación a los cuidados de enfermería”. En una muestra de 108 pacientes, siendo 70% mujeres, 63% cuentan con estudios completos, y 75% tuvieron intervenciones médicas previas. Fue un estudio descriptivo, de corte transversal. Se aplicó la encuesta SERVQHOS. Concluyendo, que los usuarios tienen percepción favorables respecto los cuidados del personal sanitario. El 62% de pacientes consideraron que la información brindada por el personal de salud, tenga terminologías comprensibles, 30% manifestaron que las relaciones interpersonales profesional-paciente debía mejorar, y 10% de la muestra solicitó la mejora de herramientas y tecnología médica.

MARTÍNEZ¹⁶ En Cuba en el año 2016, en su tema “Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional Trinidad”, se interesó en el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo. Aplicando en 109 pacientes, y cuatro profesionales de la salud, mediante observación directa y entrevista semiestructurada. Lo que permitió reconocer que 63% de la población estudiada, percibe que sus necesidades, correspondiente la atención del profesional enfermero, son altamente satisfactorias.

KRASKA ET AL.¹⁷ (2017) Alemania, evaluaron “Asociaciones entre características hospitalarias y satisfacción del paciente en Alemania”, en 300 pacientes, pertenecientes a distintos hospitales. Metodología descriptiva correlacional. Se aplicó: Cuestionario de experiencia en paciente, e informes de calidad infraestructura. Los resultados corroboraron que las características físicas del centro de salud, influye

significativamente en la satisfacción del cliente. Sin embargo, los usuarios atendidos en nosocomios de infraestructura pequeña, y sin tanta demanda de clientes, se mostraron con niveles de satisfacción más elevados, a diferencia de aquellos que asistieron a hospitales con gran demanda.

XIONG ET AL.¹⁸ (2018) China, evaluaron “Satisfacción del paciente y composición por género de los médicos: un estudio transversal de los servicios de salud comunitarios en Hubei, China”, en una investigación cuantitativa, no experimental. Se tuvo en cuenta 324 personal sanitario y 865 usuarios respectivamente. Asimismo, se les aplicó instrumentos de medición propuestos por los mismos investigadores. Los resultados denotan, que los usuarios mayores de 50 años no hallan satisfacción en cuanto atención médica. De igual forma, aquellos atendidos por profesionales del sexo femenino, se sienten más satisfechos.

A nivel nacional

PUELLES¹⁹ (2017) Pucallpa, analizó “Percepción de la calidad de atención que brinda la enfermera(o) en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017”, en 157 usuarios. De diseño descriptivo, no experimental, aplicando el siguiente instrumento de medición: SERVQHOS. Los resultados señalaron que 77% de evaluados perciben la calidad de atención en una calificación media. Asimismo, sugirieron elevar la calidad de trato interpersonal.

CALSINA ET AL.²⁰ (2019) Puno, investigó la relación “Calidad de atención y tiempo de servicio de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno 2018”, en una población de 94 usuarios, y 18 personas de la salud. Con una metodología descriptivo asociativo. Se aplicó SERVQHOS-E. Los resultados demostraron, relación directa entre los constructos. También, el 85% de usuarios se hallan satisfechos. Además, mientras más tiempo de labores

tiene la enfermera, la calidad de atención desciende considerablemente, teniendo en cuenta que el 39% del personal de salud, llevan laborando más de 30 años.

CASTRO ET AL.²¹ (2016) Iquitos, midieron “Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016”. En 129 usuarios, con una metodología cuantitativa, no experimental. Empleando la Ficha de Registro sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería, y Lista de Cotejo sobre el Grado de Satisfacción del Usuario Externo. Los resultados reflejaron que 89% de usuarios, percibían alta satisfacción, respecto el trato que los profesionales presentaban frente a ellos.

ALARCON-RUIZ ET AL.²² (2019) Perú (encuesta a nivel nacional), evaluaron “Asociación del tiempo de espera y consulta con la satisfacción del paciente: análisis de datos secundarios de una encuesta nacional en establecimientos de atención ambulatoria peruanos”. De metodología descriptivo correlaciona, cuantitativo, no experimental. En un modelo de 13, 1360 usuarios. Implementando la encuesta ENSUSALUD-2015. Los resultados indicaron que, el 40% de muestra fueron del sexo masculino, los pacientes (74%) se encontraban altamente satisfechos con el tiempo de espera y las consultas internas. Sin embargo, el (26%) demostraron tener baja satisfacción.

A nivel local

ESPINOZA²³ (2017) Ica, en su investigación empírica “Características personales y calidad del cuidado de enfermería percibida por la madre del lactante menor en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa María del Socorro Ica – 2016”, en una muestra de 73 parientes de los pacientes. Mediante tipo de investigación descriptivo asociativo. Se empleó Guía de observación adaptado por el autor. Llegando a la conclusión que 61% no divisa buena calidad de atención.

No obstante, se halla relación con la instrucción académica y lugar de procedencia de las madres de familia.

GEJAÑO²⁴ (2018) Ica, determinó “Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería en dos hospitales, Ica-2018”. De tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, en una muestra de 134 profesionales de la salud. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach, y PCHE. Los resultados expusieron que las personas con rasgos de estrés, ven limitada la calidad de atención frente los usuarios.

MAYURI²⁵ (2018) Ica, determinó “Satisfacción del usuario externo asociado a dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica Salud, junio 2018”. Descriptivo correlacional. En 125 usuarios. Se emplearon dos encuestas, basados en SERVQUAL. Los resultados señalaron, 94% siente satisfacción moderada; 6% están satisfechos; y 0% se sienten insatisfechos. Según dimensiones y satisfacción: el 59% de usuarios se hallaron regularmente satisfechos en la dimensión fiabilidad, y capacidad de respuesta; 42% de pacientes experimentan satisfacción moderada, asimismo, 38% presentan satisfacción buena, en la dimensión seguridad; 56% respondieron con satisfacción regular, en la dimensión empatía. Finalmente, 59% de la muestra respondió experimentar satisfacción regular, en la dimensión aspectos tangibles.

FLORES²⁶ (2018) Ica, estableció “Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes, junio 2018”, en 81 pacientes. Mediante una investigación descriptivo asociativo. También, se aplicó SERVQUAL. Los resultados vislumbran asociación positiva entre las variables. Además, el 84% de usuarios reflejaron estar moderadamente satisfechos con la calidad de atención, el 12% satisfechos, y 4% insatisfechos.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Calidad de atención percibida

Para comprender la calidad de atención, es fundamental, delimitar el concepto de atención en salud. Por tanto, se comprende como el cúmulo de acciones, para satisfacer las expectativas bio psico sociales de los usuarios que la requieran.

La RAE²⁷ (Real Academia Española) precisa el término calidad como la característica o atributos de propiedades unificados e indispensables en algo, que califique su determinado valor.

Francisco²⁸, calidad de atención percibida, refiere el grado bueno, regular, o malo que el paciente observe que se le brinda, respecto acciones de terceros.

Morocco²⁹, la calidad percibida se refiere al rendimiento del servicio, con todos sus componentes, idóneo tiempo, resultados, entre otros. Dicho rendimiento consta de la percepción, y según las expectativas del usuario. Por tanto, si la empresa considera que está otorgando calidad de servicio, la respuesta tangible se halla en quien recibe determinados servicios, y en qué nivel los califique.

3.3. Marco Conceptual

Calidad de atención: Donabedian²⁹, es resultado de la previa organización (recursos humanos y materiales), aplicación de los recursos, y respectivas consecuencias.

Dimensión interpersonal: describe las relaciones interpersonales (profesionales de la salud-paciente-familiares)⁵.

Dimensión efectividad: compromete los resultados, producto del procedimiento laboral del profesional, es decir, se toma en cuenta la competencia y aptitud⁵.

Satisfacción del paciente: Mesa⁴, es la respuesta satisfactoria del paciente y allegados, radica en el trato humano que brinde el profesional, durante la atención.

Dimensión de percepción: es todo aquello que la persona puede captar mediante sus órganos sensitivos, un proceso que desencadena en atención y concentración⁶.

Dimensión expectativa: es un escenario de esfuerzo efectivo basado en la expectativa de beneficios positivos, concerniente a hechos o circunstancias de la convivencia con el exterior⁶.

Personal de enfermería: es un profesional, que estudia la ciencia humana, bajo conceptos éticos.

Salud: comprendida como estado de bienestar bio psico social, un conjunto de características indispensable para el accionar idóneo del ser humano.

IV. METODOLOGÍA

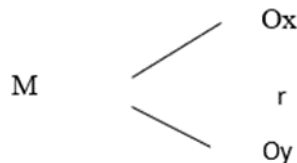
4.1. Tipo y nivel de investigación

Es de enfoque cuantitativo. Puesto que, los datos serán procesados y demostrados de forma numérica. De tipo descriptivo, porque se relatará cada uno de los constructos en su naturaleza³⁵.

4.2. Diseño de investigación

De diseño correlacional, ya que, el objetivo es conocer cómo se puede comportar un constructo, relacionadas con otras de su mismo enfoque o diferente³⁵.

Es de corte longitudinal, las respuestas serán recolectados superior a un día de aplicación.



M: muestra; pacientes del hospital.

Ox: observación de calidad de atención percibido.

Oy: observación de la satisfacción del paciente.

r: coeficiente de relación.

4.3. Población y muestra

El universo o población, es un conjunto de individuos que pertenecen a una realidad de interés investigativo³⁶. En el presente trabajo, estará compuesto por 102 pacientes y parientes, que reciben atención médica, en el área de emergencia, del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

Muestra

La muestra, es comprendida como la parte significativa del universo, que serán sujetos a estudio³⁶. Igualmente, el muestreo, es la técnica utilizada para seleccionar la muestra³⁶. En tal caso, sometiéndolo al método de muestreo de tipo no probabilístico, de criterio intencional, se trabajará con el mismo número de población.

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

Estarán incluidas los familiares y pacientes que se atiendan en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola de Nasca, específicamente, en el área de emergencia, mayores de 18 años de edad, y que deseen ser parte de la investigación.

Criterios de exclusión:

Estarán excluidos los familiares y pacientes, que no se atiendan en el en el área de emergencia, quienes tengan menos de 18 años y mayores de 65. También, los que no consientan ser parte del trabajo empírico.

4.4. Hipótesis general y específica

Hipótesis general

H1: Existe correlación significativa entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

H0: No existe correlación significativa entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

Hipótesis específicas

H2: Existe correlación significativa entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020, según el sexo.

H0: No existe correlación significativa entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020, según la edad, sexo, y estado civil.

H3: Existe correlación significativa entre la dimensión interpersonal, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

H0: No existe correlación significativa entre la dimensión interpersonal, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

H4: Existe correlación significativa entre la dimensión interpersonal, y dimensión expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

H0: Existe correlación significativa entre la dimensión interpersonal, y dimensión expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

H5: Existe correlación significativa entre la dimensión efectividad, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

H0: Existe correlación significativa entre la dimensión efectividad, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado

Rivarola, Nasca-2020.

H6: Existe correlación significativa entre la dimensión efectividad, y dimensiones expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

H0: Existe correlación significativa entre la dimensión efectividad, y dimensiones expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

4.5. Identificación de las Variables

Vx: Calidad de atención de enfermería

Dimensiones:

- Interpersonal
- Efectividad

Vy: satisfacción de los pacientes

Dimensiones:

- Expectativas
- Percepciones

Variables de caracterización

- Edad
- Sexo
- Estado civil

4.6. Recolección de datos

Ficha sociodemográfica (FS)

Es una encuesta de datos estratificados que comprende información importante para este trabajo empírico, sobre edad.

Cuestionario de calidad de la atención de enfermería percibida (CCAEP)

Este instrumento de medición, fue elaborado principalmente para evaluar, la calidad de atención en centros de salud, bajo respuesta dicotómico: si/no, y compuesto de diez ítems. Asimismo, se evalúan las dimensiones Interpersonal (1,2,3,4,5) y Efectividad (6,7,8,9,10). La calificación es la suma de cada dimensión, siendo, la opción “si” 1, y “no” 0.

Validez y confiabilidad:

La validación se obtuvo mediante juicio de expertos $p = 0.01$, considerándose pertinente para su respectiva aplicación. Respecto, la fiabilidad, se obtuvo mediante alfa de Cronbach (0,85) para la primera dimensión; y (0,97) para la segunda dimensión, alcanzando un nivel de confiabilidad total de 0,90.

Cuestionario de satisfacción de los pacientes (CSP)

Mide la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Consta de 22 preguntas, y cuatro formas de responder, siendo: 1-nunca, 2-ocasionalmente, 3-a veces, 4-a menudo, y 5-siempre. El objetivo se desglosa en dos dimensiones: percepción y expectativas. Para la calificación de las expectativas y percepción se utilizó una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.

Validez y confiabilidad:

La validación del constructo mostró una medida de adecuación de KMO de 0,975 en la consulta externa y 0,957 en emergencia. El alfa de Cronbach mostró un valor de 0,98 tanto para consulta externa como para emergencia.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 1. Estadística de fiabilidad de la variable calidad de atención de enfermería

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,679	10

Interpretación: De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que es 0,679 puntos y según el rango de la tabla de valores de Cronbach, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna buena.

Tabla 2. Estadística de fiabilidad de la variable satisfacción de los pacientes

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,920	22

Interpretación: De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que es 0,920 puntos y según el rango de la tabla de valores de Cronbach, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna muy buena.

Tabla 3. Prueba de normalidad de variables y dimensiones de estudio

Prueba de normalidad

- Hipótesis nula: Los datos provienen de una distribución normal
- Hipótesis alterna: Los datos no provienen de una distribución normal

	Pruebas de normalidad			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
calidad de atención de enfermería	,313	102	,000	,608	102	,000
Interpersonal	,379	102	,000	,563	102	,000
Efectividad	,485	102	,000	,417	102	,000
satisfacción de los pacientes	,057	102	,200*	,977	102	,077
Expectativas	,085	102	,066	,985	102	,316
Percepciones	,069	102	,200*	,969	102	,018

Interpretación: De acuerdo al análisis muestral la prueba de normalidad correspondiente al tamaño de $n=120$ es Kolmogorov-Smirnov

En la tabla presentada se aprecia que el resultado de la significancia de la prueba de normalidad es inferior al valor teórico ($\alpha=0.05$), tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula.

Por lo tanto, se indica que los resultados obtenidos corresponden a una distribución no paramétrica.

Tabla 4. Contratación de la hipótesis general

H1: Existe correlación significativa entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

HO: No existe correlación significativa entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020

Correlaciones

			calidad de atención de enfermería	satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	,029
		Sig. (bilateral)	.	,769
		N	102	102
	satisfacción de los pacientes	Coeficiente de correlación	,029	1,000
		Sig. (bilateral)	,769	.
		N	102	102

Visto el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.029 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación baja y positiva entre la variable calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes.

Sin embargo, observando el valor de la significancia $p=0.769$ el cual es superior al valor teórico de $\alpha=0.05$ se acepta la hipótesis nula afirmando que no existe relación significativa entre la variable calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes.

Tabla 5. Contratación de la hipótesis Específicas 1

H2: Existe correlación significativa entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020, según el sexo.

H0: No existe correlación significativa entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020, según la edad, sexo, y estado civil.

			satisfacción de los pacientes			Total
			Masculinos			
			Bajo	Medio	Alto	
calidad de atención de enfermería	Bajo	Recuento	1	1	1	3
		% del total	1,92%	1,92%	1,92%	5,77%
	Medio	Recuento	2	7	4	13
		% del total	3,85%	13,46%	7,69%	25,00%
	Alto	Recuento	5	23	8	36
		% del total	9,62%	44,23%	15,38%	69,23%
Total		Recuento	8	31	13	52
		% del total	15,38%	59,62%	25,00%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,579 ^a	4	,813
Razón de verosimilitud	1,473	4	,831
Asociación lineal por lineal	,004	1	,949
N de casos válidos	52		

			satisfacción de los pacientes Femeninos			Total
			Bajo	Medio	Alto	
calidad de atención de enfermería	Bajo	Recuento	1	2	3	6
		% del total	2,00%	4,00%	6,00%	12,00%
	Medio	Recuento	5	12	2	19
		% del total	10,00%	24,00%	4,00%	38,00%
	Alto	Recuento	4	15	6	25
		% del total	8,00%	30,00%	12,00%	50,00%
Total		Recuento	10	29	11	50
		% del total	20,00%	58,00%	22,00%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,667 ^a	4	,323
Razón de verosimilitud	4,462	4	,347
Asociación lineal por lineal	,014	1	,905
N de casos válidos	50		

Según la tabla 5, la Significación asintótica (bilateral) tiene un valor de 0,813 y 0.323 siendo mayor a 0,05. Lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Tabla 6. Contrastación de la hipótesis Específicas 2

H3: Existe correlación significativa entre la dimensión interpersonal, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

H0: No existe correlación significativa entre la dimensión interpersonal, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

			Correlaciones	
			Dimensión interpersonal	Dimensión percepción
Rho de Spearman	Dimensión interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	-,031
		Sig. (bilateral)	.	,758
		N	102	102
	Dimensión percepción	Coeficiente de correlación	-,031	1,000
		Sig. (bilateral)	,758	.
		N	102	102

Visto el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.031 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación baja y negativa entre la dimensión interpersonal y la dimensión percepción.

Sin embargo, observando el valor de la significancia $p=0.758$ el cual es superior al valor teórico de $\alpha=0.05$ se acepta la hipótesis nula afirmando que no existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y la dimensión percepción.

Tabla 7. Contratación de la hipótesis Específicas 3

H4: Existe correlación significativa entre la dimensión interpersonal, y dimensiones expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

H0: Existe correlación significativa entre la dimensión interpersonal, y dimensiones expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

6.

Correlaciones

			dimensión interpersonal	dimensión expectativas
Rho de Spearman	dimensión interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	-,039
		Sig. (bilateral)	.	,699
		N	102	102
	dimensión expectativas	Coefficiente de correlación	-,039	1,000
		Sig. (bilateral)	,699	.
		N	102	102

Visto el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.039 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación baja y negativa entre la dimensión interpersonal y la dimensión expectativas.

Sin embargo, observando el valor de la significancia $p=0.758$ el cual es superior al valor teórico de $\alpha=0.05$ se acepta la hipótesis nula afirmando que no existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y la dimensión expectativas.

Tabla 8. Contratación de la hipótesis Específicas 4

H5: Existe correlación significativa entre la dimensión efectividad, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

H0: Existe correlación significativa entre la dimensión efectividad, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

			Correlaciones	
			dimensión efectividad	dimensión percepción
Rho de Spearman	dimensión efectividad	Coeficiente de correlación	1,000	,049
		Sig. (bilateral)	.	,626
		N	102	102
	dimensión percepción	Coeficiente de correlación	,049	1,000
		Sig. (bilateral)	,626	.
		N	102	102

Visto el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.049 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación moderada y positiva entre la dimensión efectividad y la dimensión percepción.

Sin embargo, observando el valor de la significancia $p=0.626$ el cual es superior al valor teórico de $\alpha=0.05$ se acepta la hipótesis nula afirmando que no existe relación significativa entre la dimensión efectividad y la dimensión percepción.

Tabla 9. Contrastación de la hipótesis Específicas 5

H6: Existe correlación significativa entre la dimensión efectividad, y dimensiones expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

H0: Existe correlación significativa entre la dimensión efectividad, y dimensiones expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.

			dimensión efectividad	dimension expectativas
Rho de Spearman	dimensión efectividad	Coeficiente de correlación	1,000	,025
		Sig. (bilateral)	.	,800
		N	102	102
	dimensione expectativas	Coeficiente de correlación	,025	1,000
		Sig. (bilateral)	,800	.
		N	102	102

Visto el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.025 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación baja y positiva entre la dimensión efectividad y dimensiones expectativas.

Sin embargo, observando el valor de la significancia $p=0.800$ el cual es superior al valor teórico de $\alpha=0.05$ se acepta la hipótesis nula afirmando que no existe relación significativa entre la dimensión efectividad y dimensiones expectativas.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 10. Resultados descriptivos

		Estadísticos					
		calidad de atención de enfermería	dimensión interpersonal	dimensión efectividad	satisfacción de los pacientes	dimensiones expectativas	dimensión percepción
N	Válido	102	102	102	102	102	102
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		9,26	4,53	4,74	80,74	39,11	41,63
Mediana		10,00	5,00	5,00	81,00	39,00	42,00
Moda		10	5	5	73	39	37 ^a
Desv. Desviación		1,297	,887	,730	11,987	6,547	6,614
Mínimo		2	1	1	44	20	19
Máximo		10	5	5	103	53	55

Tabla 11. Resultados de las dimensiones por reactivos de la variable calidad de atención de enfermería.

VARIABLE	DIMENCIONES	REACTIVOS	SI		NO		TOTAL	
			f	%	f	%	f	%
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	DIMENSIÓN INTERPERSONAL	¿La enfermera (o) se presentó adecuadamente?	97	95.10	5	4.90	102	100
		¿Percibe usted que la enfermera (o) respetó su forma de pensar (idiosincrasia)?	94	92.16	8	7.84	102	100
		¿Se sintió usted cómodo y en confianza con la enfermera (o)?	96	94.12	6	5.88	102	100
		¿La enfermera (o) fue amable con usted?	98	96.08	4	3.92	102	100
		¿Le gustaría ser atendido por la misma enfermera (o) de su última atención?	77	74.49	25	24.51	102	100
	DIMENSIÓN EFECTIVIDAD	¿La atención brindada por la enfermera (o) contribuyó a la mejora de su salud?	98	96.08	4	3.92	102	100
		¿La enfermera (o) respondió a todas sus dudas?	95	93.14	7	6.86	102	100
		¿La atención brindada por la enfermera (o) fue inmediata?	96	94.12	6	5.88	102	100
		¿Comprendió usted todas las indicaciones de la enfermera (o)?	97	95.10	5	4.90	102	100
		¿Percibe usted que la enfermera (o) está preparada (o) o es competente para el ejercicio de su labor?	97	95.10	5	4.90	102	100

Tabla 12 . Resultados de las dimensiones por reactivos de la variable satisfacción de los pacientes.

VARIABLE	DIMENCIONES	REACTIVOS	NUNCA		OCACIONALMENTE		A VECES		A MENUDO		SIEMPRE		TOTAL			
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES	DIMENSIÓN EXPECTATIVAS	Los pacientes sean atendidos inmediateamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa	1	0.98	11	10.78			30	29.41	42	41.18	18	17.65	102	100
		Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente	2	1.96	4	3.92			43	42.16	41	40.20	12	11.76	102	100
		Que su atención en emergencia esté a cargo del médico	2	1.96	8	7.84			39	38.24	32	31.37	21	20.59	102	100
		Que el médico mantenga suficiente comunicación	1	0.98	9	8.82			43	42.16	33	32.35	16	15.69	102	100

con Ud. o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud													
Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico	3	2.94	4	3.92		48	47.06	28	27.45	19	18.63	102	100
Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida	1	0.98	7	6.86		43	42.16	42	41.18	9	8.82	102	100
Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	0	0.00	10	9.80		41	40.20	37	36.27	14	13.73	102	100
Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida	1	0.98	12	11.76		38	37.25	39	38.24	12	11.76	102	100
Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida	1	0.98	10	9.80		41	40.20	33	32.35	17	16.67	102	100
Que el médico le brinde el tiempo	3	2.94	7	6.86		39	38.24	41	40.20	12	11.76	102	100

	necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud												
	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad	0	0.00	10	9.80	37	36.27	33	32.35	22	21.57	102	100
DIMENSIÓN PERCEPCIÓN	El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró	1	0.98	11	10.78	30	29.41	44	43.14	16	15.69	102	100
	El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	2	1.96	4	3.92	24	23.53	49	48.04	23	22.55	102	100
	El personal de la emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó	1	0.98	5	4.90	13	12.75	56	54.90	27	26.47	102	100

	durante su atención												
	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	1	0.98	3	2.94	44	43.14	41	40.20	13	12.75	102	100
	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	1	0.98	8	7.84	35	34.31	39	38.24	19	18.63	102	100
	El médico le explicó a Ud. a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron	3	2.94	8	7.84	33	32.35	43	42.16	15	14.71	102	100
	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras	1	0.98	5	4.90	38	37.25	42	41.18	16	15.69	102	100

fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos													
La señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	2	1.96	7	6.86		29	28.43	35	34.31	29	28.43	102	100
El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	1	0.98	5	4.90		25	24.51	47	46.08	24	23.53	102	100
El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención	0	0.00	6	5.88		31	30.39	51	50.00	14	13.73	102	100
Los ambientes del servicio de	1	0.98	3	2.94		16	15.69	29	28.43	53	51.96	102	100

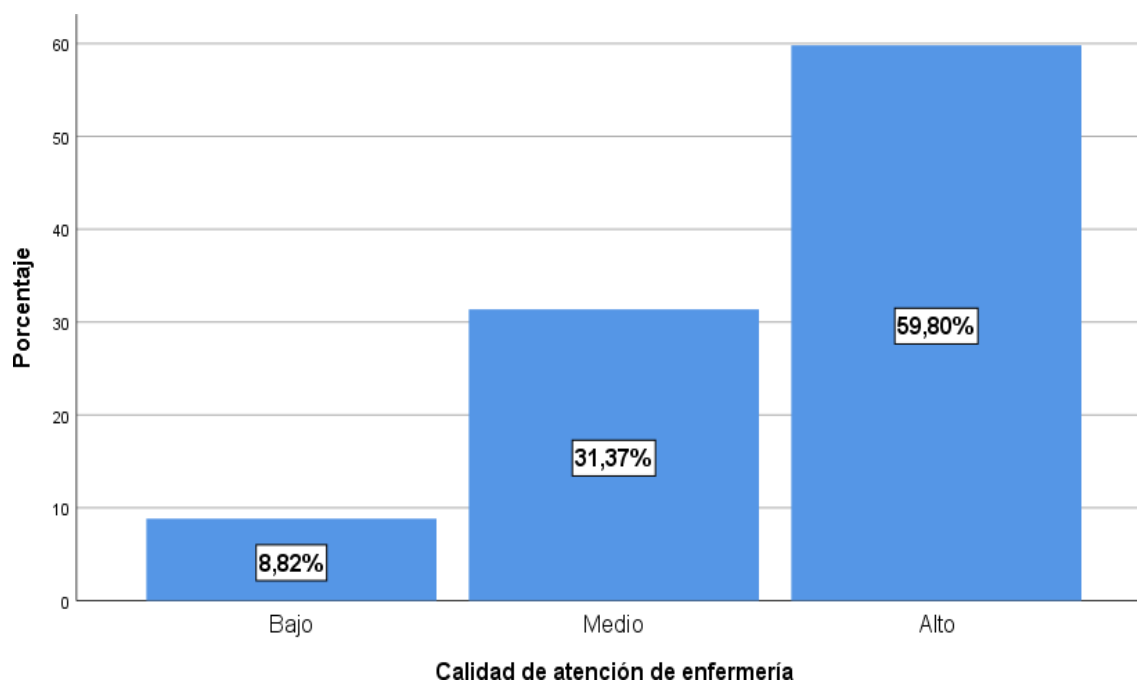
emergencia
estuvieron
limpios,
cómodos y
acogedores

Tabla 13. Resultados de reactivos de la variable calidad de atención de enfermería

CONOCIMIENTO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	8,82	8,82	8,82
	Medio	32	31,37	31,37	40,20
	Alto	61	59,80	59,80	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Gráfico 1. Resultados de reactivos de la variable calidad de atención de enfermería

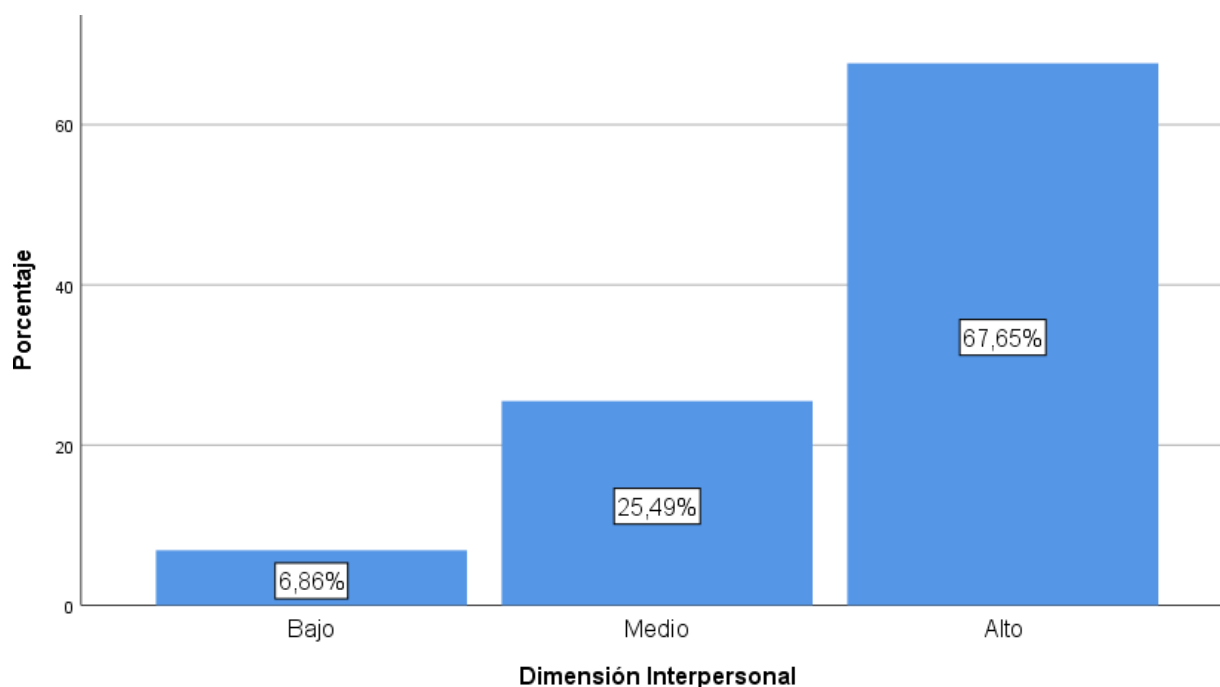


En la tabla N°10 y gráfico N°1, se observa respecto al nivel de calidad de atención de enfermería el 59.80% tiene un nivel alto, 31.37 % un nivel medio y un 8.82% un nivel bajo; se puede constatar que en una mayor proporción el personal se salud tienen una calidad de atención alta.

Tabla 14 . Resultados de la dimensión N°01 Dimensión Interpersonal

		Dimensión Interpersonal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	6,9	6,86	6,86
	Medio	26	25,5	25,49	32,35
	Alto	69	67,6	67,65	100,00
	Total	102	100,0	100,00	

Gráfico 2. Resultados de la dimensión N°01 Dimensión Interpersonal

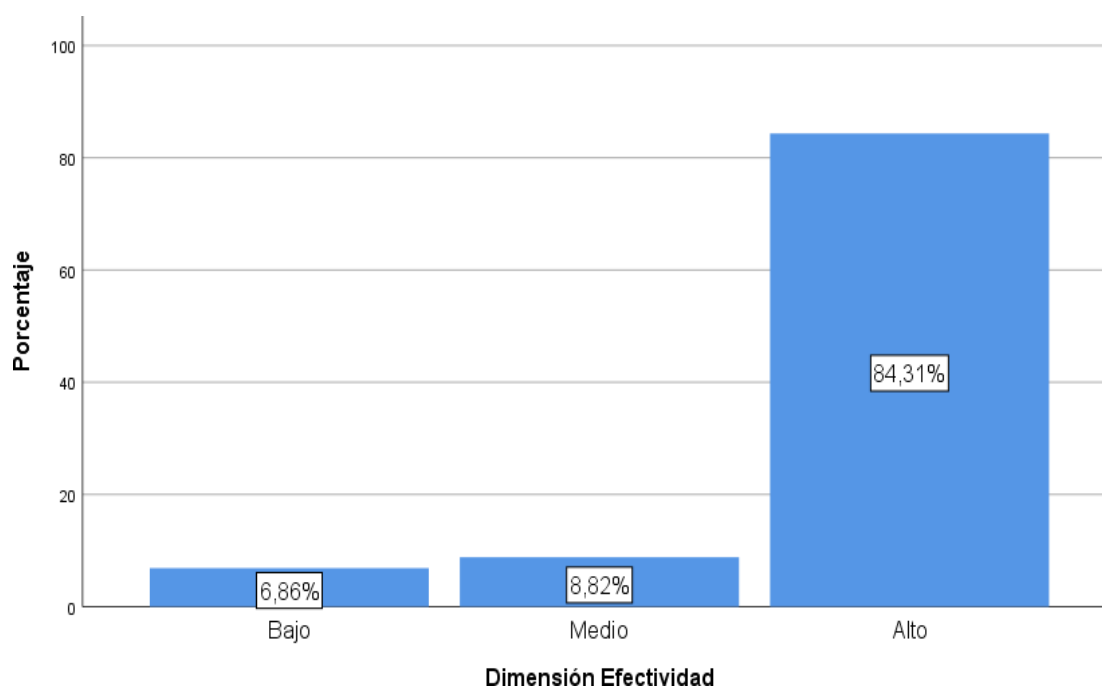


En la tabla N°11 y gráfico N°2, se observa respecto a la dimensión Interpersonal el 67.65% tiene un nivel alto, 25.49 % tiene un nivel medio y el 6.86% tiene un nivel bajo; se puede constatar que en una mayor proporción el personal de salud tiene un nivel alto de acuerdo a esta dimensión

Tabla 15. Resultados de la dimensión N°02 Dimensión Efectividad

		Dimensión Efectividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	6,86	6,86	6,86
	Medio	9	8,82	8,82	15,69
	Alto	86	84,31	84,31	100,00
	Total	102	100,0	100,00	

Gráfico 3. Resultados de reactivos de la dimensión N°02 Dimensión Efectividad

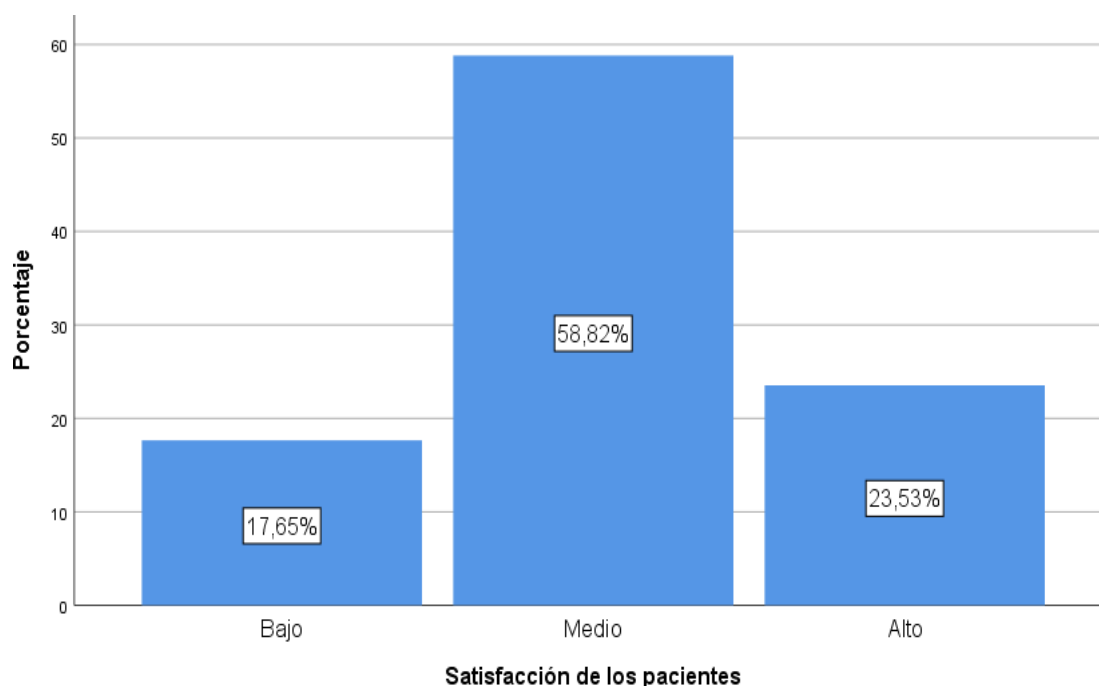


En la tabla N°11 y grafico N°3, se observa respecto a la dimensión Efectividad el 84.31% tiene un nivel alto, 8.82 % tiene un nivel medio y el 6.86% tiene un nivel bajo; se puede constatar que en una mayor proporción el personal de salud tiene un nivel alto de acuerdo a esta dimensión

Tabla 16. Resultados de reactivos de la variable satisfacción de los pacientes

		Satisfacción de los pacientes			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	17,6	17,65	17,65
	Medio	60	58,8	58,82	76,47
	Alto	24	23,5	23,53	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Gráfico 4. Resultados de reactivos de la variable satisfacción de los pacientes

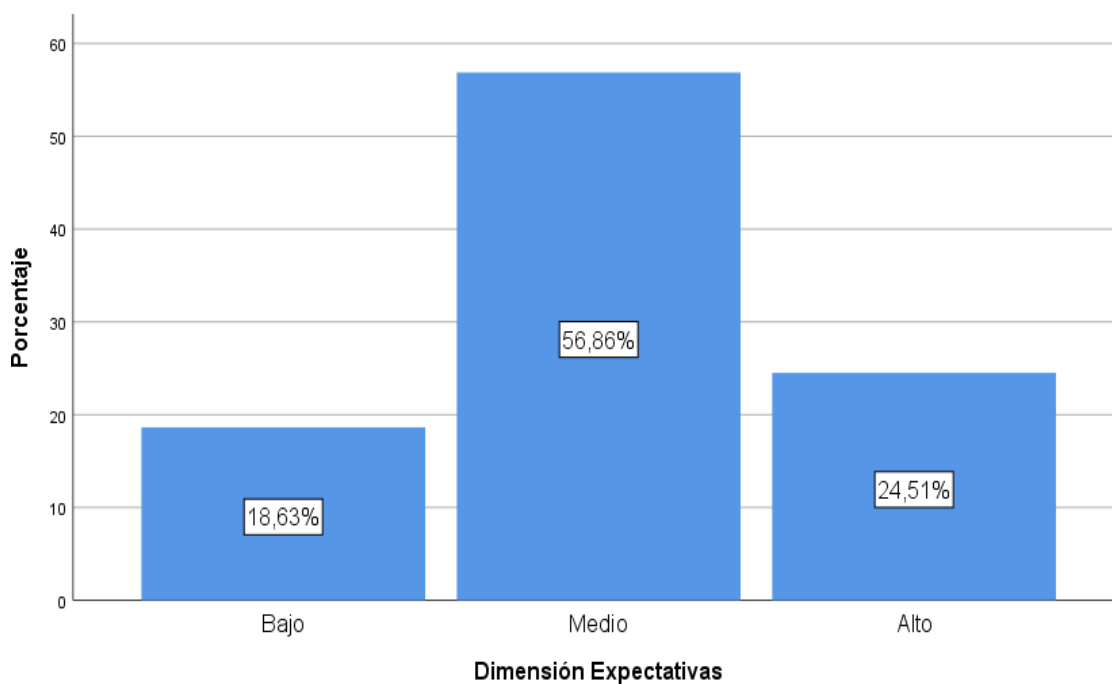


En la tabla N°12 y grafico N°4, se observa respecto a la variable satisfacción de los pacientes un 23.53% tiene un nivel alto, 58.82 % tiene un nivel medio y el 17.65% tiene un nivel bajo; se puede constatar que en una mayor proporción el personal de salud tiene un nivel medio de acuerdo satisfacción de los pacientes.

Tabla 17 . . Resultados de la dimensión N°03 Dimensión Expectativas.

		Dimensión Expectativas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	18,63	18,63	18,63
	Medio	58	56,86	56,86	75,49
	Alto	25	24,51	24,51	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Gráfico 5. Resultados la dimensión N°03 Dimensión Expectativas

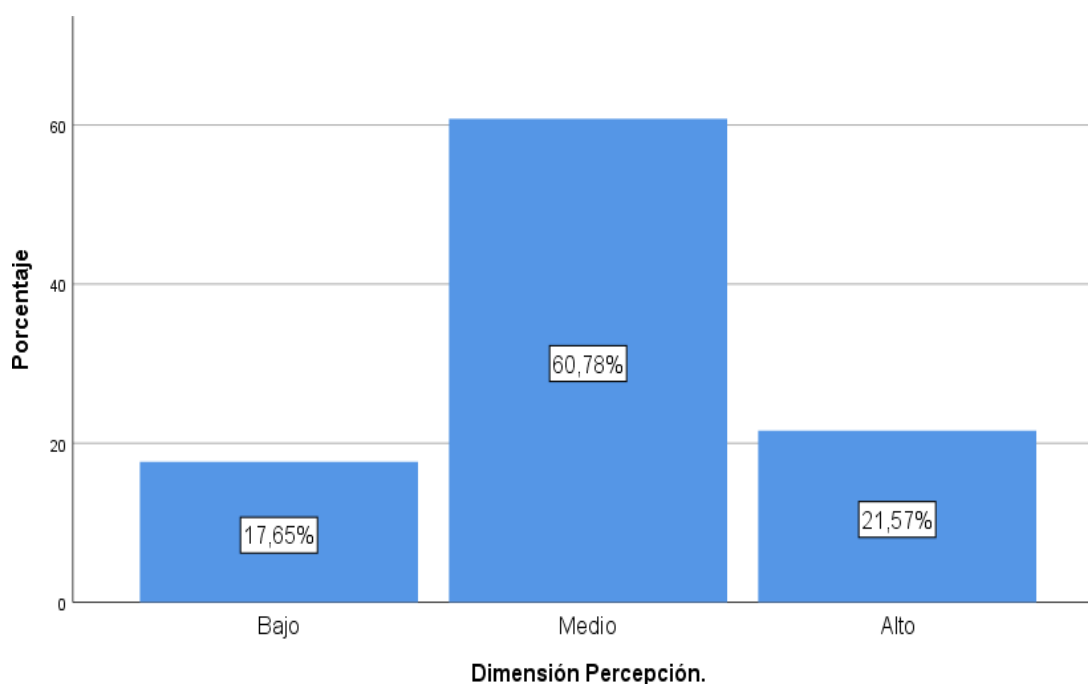


En la tabla N°12 y gráfico N°5, se observa respecto a la Dimensión Expectativas un 24.51% tiene un nivel alto, 56.86 % tiene un nivel medio y el 18.63% tiene un nivel bajo; se puede constatar que en una mayor proporción el personal de salud tiene un nivel medio de acuerdo a esta dimensión

Tabla 18. . Resultados de la dimensión N°04 Dimensión Percepción.

		Dimensión Percepción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	17,65	17,65	17,65
	Medio	62	60,78	60,78	78,43
	Alto	22	21,57	21,57	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Gráfico 6. Resultados de la dimensión N°04 Dimensión Percepción.



En la tabla N°12 y grafico N°6, se observa respecto a la Dimensión Percepción un 21.57% tiene un nivel alto, 60.78 % tiene un nivel medio y el 17.65% tiene un nivel bajo; se puede constatar que en una mayor proporción el personal de salud tiene un nivel medio de acuerdo a esta dimensión

6.2. Comparación de resultados con marco teórico

Después de haber realizado un análisis de todos los procesos de investigación y de los resultados que se han venido obteniendo para la respuesta de cada uno de los objetivos planteados ponemos a discusión con investigaciones para establecer las semejanzas y diferencias tanto nacionales, internacionales, locales, así como bases teóricas.

En el desarrollo inicial de nuestro estudio se planteo como objetivo general Comprobar la relación entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020. Donde nuestros resultados presentados en la tabla 4 nos establecieron que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.029 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación baja y positiva entre la variable calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes.

Estos resultados al ser contrastados con la investigación de Mayuri (2018)²⁵, en sus resultados estableció que con la presentación de un valor T calculado de $2.827 > T_{1.99}$, se establece que se presenta una relación entre la satisfacción del paciente con la calidad de la atención en los pacientes que son atendidos en un policlínico de la ciudad de Ica.

Estos datos contrastan con los presentados en nuestra investigación por lo que podemos determinar que si existe una relación directa entre la calidad de la atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes.

En el desarrollo del objetivo específico que busca establecer la satisfacción de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en relación al sexo donde tenemos que nuestros resultados presentados en la tabla 5 nos demuestras que, la Significación asintótica (bilateral) tiene un valor de 0,813 y 0.323 siendo mayor a 0,05, con lo que se establece que no existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en relación al sexo.

Al planteamiento de las dimensiones de la calidad de atención y satisfacción personal tenemos que analizar relación entre la dimensión interpersonal, y dimensión percepción, donde nuestros resultados presentados en la tabla Visto el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.031 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación baja y negativa entre la dimensión interpersonal y la dimensión percepción.

Al realizar el análisis para poder contrastar los resultados tenemos los obtenidos con la investigación de Flores (2018)²⁶, donde plantea que refleja un t calculado 2,383 > al T de tabla 1,64; entonces, entonces presenta una relación entre las dimensiones interpersonales y dimensión de la percepción de la calidad. Estos resultados validan los obtenidos por nuestro estudio y reafirman las condiciones que se deben de mantener en relación a la calidad de la atención con la satisfacción de los pacientes.

El análisis de las dimensiones se encuentra basado en la relación entre la dimensión interpersonal, y dimensiones expectativas, cuyos resultados nuestros se encuentran presentes en la tabla 7 donde Visto el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.039 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación baja y negativa entre la dimensión interpersonal y la dimensión expectativas.

Al ser verificado estos datos con la investigación Mayuri (2018)²⁵, donde sus resultados establecen que refleja un t calculado de 2,127 > al T de tabla 1,99; entonces se puede afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión interpersonal y las expectativas de los pacientes que acuden al centro medico Ica salud. Estos resultados mantienen la tendencia de relación con los que se han presentado por parte nuestra investigación reafirmando cada uno de los resultados.

Al plantear el análisis de la relación de la dimensión efectividad, y dimensión percepción, nuestros resultados presentados en la tabla 8 donde visto el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.049 se

infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación moderada y positiva entre la dimensión efectividad y la dimensión percepción.

Al ser contrastados con la investigación de Flores (2018)²⁶, donde sus resultados presentados reflejan un t calculado 5,090 > al T de tabla 1,64, motivo por el cual se afirma que se presenta una relación directa y de nivel moderado entre la efectividad y la percepción de las personas que son atendidas en el centro de salud de los Aquijes. Estos datos al ser contrastados con nuestros datos mantienen la tendencia de relación y semejanza del resultado lo cual replica y pone de manifiesto la veracidad de los datos que se van presentado de manera directa.

Dentro de las dimensiones que se vienen estudiando no solo debe estar planteado un análisis de los datos que se vienen desarrollando sino de las percepciones mas profundas del paciente es por eso que se ve la manera de analizar la relación entre la dimensión efectividad, y dimensiones expectativas, donde nuestros resultados presentados en la tabla 9 donde visto el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.025 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación baja y positiva entre la dimensión efectividad y dimensiones expectativas.

Estos resultados al ser contrastados con la investigación de Mayuri (2018)²⁵, donde sus resultados establecieron que refleja un t calculado de 2,852 > al T de tabla 1,99, motivo por el cual se establece que existe una relación entre la efectividad y las expectativas del paciente que es atendido en el centro de lca salud, con lo que mantiene una tendencia de correlación. Al ser contrastado con nuestro estudio manifiesta la presentación de una correlación y semejanza que verifica los datos presentados en nuestra investigación, que dan validez a la mayoría de las hipótesis planteadas, así como los objetivos estudiados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Primera: Se establece que se presenta un nivel de relación Rho de Spearman = 0.029 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación baja y positiva entre la variable calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes.

Segunda: En cuanto a la relación entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020, según el sexo, no presentan una relación al ser el valor de $P > 0.05$.

Tercera: Para la relación entre la dimensión interpersonal, y dimensión percepción, tenemos Rho de Spearman = -0.031 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación baja y negativa, de los pacientes que son atendidos.

Cuarta: El análisis de la relación entre la dimensión interpersonal, y dimensiones expectativas resulto con coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.039 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación baja y negativa entre ambas dimensiones de los pacientes atendidos.

Quinta: Se establece que la relación entre la dimensión efectividad, y dimensión percepción se encuentra un nivel de correlación de Rho de Spearman = 0.049 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación moderada y positiva.

Sexta: En la relación entre la dimensión efectividad, y dimensiones expectativas se presentó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.025 se infiere la presencia de una relación con un nivel de correlación baja y positiva.

Recomendaciones

Primera: Se debe de mejorar las formas de atención del personal de enfermería para poder mejorar la satisfacción de los pacientes al momento de ser atendidos y esto abarca las dimensiones que influyen en la persona.

Segunda: Se debe tener presente que los niveles de calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes no tiene ninguna relación con el sexo de la persona que atiende ni el del paciente por ese sentido la calidad de la atención debe ser constante.

Tercera: Para la mejoría de la dimensión de la percepción y de la interpersonal es mejor un autoanálisis de las formas de calidad de la atención en sus diferentes momentos, y esto influiría en la calidad de la atención.

Cuarta: Se debe enfocar el mejor análisis de las percepciones de la calidad de atención y las expectativas con las que lleva para poder resolver sus dudas para poder mejorar la calidad de vida del paciente.

Quinta: La atención de enfermería debe de tener un índice de efectividad y debe de ser percibido por los pacientes de la mejor manera para incrementar una calidad de vida de las personas.

Sexta: Cuando los pacientes lleguen al establecimiento de atención deben de ser resueltas todas sus expectativas en cuando a su salud para que se logre expresar un nivel de calidad en la atención y la percepción del personal de enfermería adecuado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Barragán J, Moreno M. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enferm. glob.* [Internet]. 2013 Ene [citado 2020 Ago 24] ; 12(29): 217-230. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011&lng=es.
2. Lenis-Victoria C, Manrique-Abril F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan* [Internet]. Julio de 2015 [consultado el 23 de agosto de 2020]; 15 (3): 413-425. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972015000300009&lng=en.
<http://dx.doi.org/10.5294/aqui.2015.15.3.9>.
3. Borré Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla [Pregrado]. Universidad Nacional de Colombia; 2013.
4. Ccoica G. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia, Centro de Salud San Jerónimo, Apurímac, 2017 [Pregrado]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018.
5. Madrid G. Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del Hospital San José en el 2016 [Pregrado]. Universidad Autónoma de Ica; 2016.
6. Lostaunau J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018 [Posgrado]. Universidad Norbert Wiener; 2018.
7. Campos R. Calidad de servicio percibido según modelo Servqual, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. [Internet]. 2008 [citado 2020 Ago 24]. Disponible en <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/256/338>

8. Dongo D, Hernández H. Percepción de la calidad de atención de enfermería de los pacientes adultos hospitalizados en el Servicio de Cirugía General del Hospital Regional de Ica junio agosto 2016 [Pregrado]. Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica; 2017.
9. González N, Quintana J., Bilbao Amaia, Esteban Cristóbal, San Sebastián José Antonio, de la Sierra Emilio et al . Satisfacción de los usuarios de 4 hospitales del Servicio Vasco de Salud. Gac Sanit [Internet]. 2008 Jun [citado 2020 Ago 24] ; 22(3): 210-217. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112008000300006&lng=es.
10. Vizcaino A, Vizcaino V, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Revistas Ujad [Internet]. 2017 [citado 2018 mayo 10]; 18(1): 27-36. Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
11. Ríos A, Barreto A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016 [Posgrado]. Universidad de Ciencias Aplicadas y ambientales; 2015.
12. Cabello E. Calidad de la Atención Medica: ¿Paciente o cliente?. Rev Med Hered [Internet]. 2001 Jul [citado 2020 Ago 24] ; 12(3): 96-99. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es
13. Becerra-Canales B, Condori-Becerra Á. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. Rev. perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 Oct [citado 2020 Ago 24] ; 36(4): 658-663. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342019000400014&lng=es.
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>.

14. Sistema SISGALEMPPLUS en el Hospital Regional [Internet]. 2017. Disponible en: http://www.regionica.gob.pe/pdf/imagen/2017/nota_de_prensa_080.pdf
15. Prieto C, Palomo B, Sanchez M. Calidad percibida por los pacientes sometidos a una artroplastia total de rodilla, en relación a los cuidados de enfermería. *Revista enfermería CyL*. 2016; 8(2): 3-9. Disponible en: <file:///C:/Users/ica/Downloads/175-525-1-PB.pdf>
16. Martínez T. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional Trinidad. *Revista Cubana de Enfermería*. 2016; 32(2):196-206. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n2/enf06216.pdf>
17. Kraska RA, Weigand M, Geraedts M. Associations between hospital characteristics and patient satisfaction in Germany. *Health Expect*. 2017 Aug;20(4):593-600. doi: 10.1111/hex.12485. Epub 2016 Jul 22. PMID: 27447595; PMCID: PMC5512999.
18. Xiong C, Chen X, Zhao X, Liu C. Patient satisfaction and gender composition of physicians - a cross-sectional study of community health services in Hubei, China. *BMC Health Serv Res*. 2018 Mar 27;18(1):217. doi: 10.1186/s12913-018-3011-3. PMID: 29587723; PMCID: PMC5870243.
19. Puelles r. Percepción de la calidad de atención que brinda la enfermera(o) en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017 [Pregrado]. Universidad Alas Peruanas; 2017.
20. Calsina Y, Ccama M. Calidad de atención y tiempo de servicio de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno 2018 [Pregrado]. Universidad Peruana Unión; 2019.
21. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y

- grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016 [Pregrado]. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2016.
22. Alarcon-Ruiz C, Heredia P, Taype-Rondan A. Association of waiting and consultation time with patient satisfaction: secondary-data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities. *BMC Health Serv Res.* 2019 Jul 1;19(1):439. doi: 10.1186/s12913-019-4288-6.
 23. Espinoza L. Características personales y calidad del cuidado de enfermería percibida por la madre del lactante menor en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa María del Socorro Ica – 2016 [Pregrado]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017.
 24. Gejaño M. Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería en dos hospitales, Ica-2018 [Pregrado]. Universidad Alas Peruanas; 2018.
 25. Mayuri R. Satisfacción del Usuario Externo Asociado a Dimensiones de Calidad de Atención en el Policlínico Ica Salud, junio 2018 [Pregrado]. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
 26. Flores K. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes, junio 2018 [Posgrado]. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
 27. Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. [actualizada el 3 de abril del 2018; acceso 03 de abril del 2018]. Disponible en <http://www.rae.es>.
 28. Francisco SR. Documentación social, la calidad como imperativo en la acción social. Madrid: Caritas española [Internet]. 2002 [citado 14 Feb 2018]; 128 (1) Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=9KmRyS0dQSoC&pg=PA173&lpg=PA>
 29. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez butrón

- puno, 2017 [Pregrado]. Universidad Nacional de Antiplano; 2018.
30. Velandia F, Ardón N, Jara MI. Satisfacción y Calidad; Análisis de la equivalencia o no de términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2007; 6(13): 139-168.
 31. Ramírez A. nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de geriatría hospitalización del centro médico naval lima – 2018 [Posgrado]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2014.
 32. Gutierrez A. Sentido del humor y satisfacción laboral en comerciantes de un mercado en Ica- 2018 2016 [Pregrado]. Universidad Alas Peruanas; 2019.
 33. Contreras M, Enrique C. La calidad del Servicio y la Satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing. 2011; 10(2): 146-162.
 34. Del Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 [Posgrado]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2014.
 35. Ramírez, A. (s.f). Metodología de la investigación científica. Recuperado de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf>
 36. Espinoza E. Univeso, muestra, y muestreo. Disponible en <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del hospital Ricardo cruzado Rivarola, Nasca – 2020.

Autora: Gastelú Martínez Yris Noemi

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020?	Comprobar la relación entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.	H1: Existe correlación significativa entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020. HO: No existe correlación significativa entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.	Vx: calidad de atención de enfermería	- Interpersonal - Efectividad	Es de enfoque cuantitativo. Puesto que, los datos serán procesados y demostrados de forma numérica. De tipo descriptivo, porque se relatará cada uno de los constructos en su naturaleza ³⁵ .
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Vy: satisfacción de los pacientes	- Expectativas - Percepciones	

<p>¿Qué relación existe entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020, según el sexo?</p>	<p>Analizar la relación entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020, según el sexo.</p>	<p>H2: Existe correlación significativa entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020, según el sexo. H0: No existe correlación significativa entre calidad de atención de enfermería, y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020, según la edad, sexo, y estado civil.</p>			
<p>¿Qué relación existe entre la dimensión interpersonal, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020?</p>	<p>Identificar la relación entre la dimensión interpersonal, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.</p>	<p>H3: Existe correlación significativa entre la dimensión interpersonal, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020. H0: No existe correlación significativa entre la dimensión interpersonal, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.</p>			
<p>¿Qué relación existe entre la dimensión interpersonal, y dimensión expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión interpersonal, y dimensión expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.</p>	<p>H4: Existe correlación significativa entre la dimensión interpersonal, y dimensión expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020. H0: Existe correlación significativa entre la dimensión interpersonal, y dimensión expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020. H5: Existe correlación significativa entre la dimensión efectividad, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020. H0: Existe correlación significativa entre</p>			

<p>¿Qué relación existe entre la dimensión efectividad, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión efectividad, y dimensión expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020?</p>	<p>Describir la relación entre la dimensión efectividad, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión efectividad, y dimensiones expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.</p>	<p>la dimensión efectividad, y dimensión percepción, de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.</p> <p>H6: Existe correlación significativa entre la dimensión efectividad, y dimensiones expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.</p> <p>H0: Existe correlación significativa entre la dimensión efectividad, y dimensiones expectativas de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020.</p>			
--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumento de recolección de información

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PERCIBIDA (CCAEP)

EDAD	SEXO		ESTADO CIVIL
	M	F	

Responda al siguiente cuestionario con la mayor veracidad posible, marcando con una "X" debajo de SI o NO, según corresponda. La información que se desprenda de este documento, será usada única y exclusivamente para fines académicos, manteniendo en todo momento el principio de confidencialidad de sus respuestas.

Nº	PREGUNTA	SI	NO
01	¿La enfermera (o) se presentó adecuadamente?		
02	¿Percibe usted que la enfermera (o) respetó su forma de pensar (idiosincrasia)?		
03	¿Se sintió usted cómodo y en confianza con la enfermera (o)?		
04	¿La enfermera (o) fue amable con usted?		
05	¿Le gustaría ser atendido por la misma enfermera (o) de su última atención?		
06	¿La atención brindada por la enfermera (o) contribuyó a la mejora de su salud?		
07	¿La enfermera (o) respondió a todas sus dudas?		
08	¿La atención brindada por la enfermera (o) fue inmediata?		
09	¿Comprendió usted todas las indicaciones de la enfermera (o)?		
10	¿Percibe usted que la enfermera (o) está preparada (o) o es competente para el ejercicio de su labor?		

**INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES**

Marcar el número que considere responda a su expectativa u percepción
5 (siempre), 4 (a menudo); 3 (a veces), 2 (ocasionalmente), 1(nunca)

	Expectativas	1	2	3	4	5
1.	Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa					
2.	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente					
3.	Que su atención en emergencia esté a cargo del médico.					
4.	Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.					
5.	Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico					
6.	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida					
7.	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida					
8.	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida					
9.	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida					
10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
11	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad					
	Percepciones					
12	El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró					
13	El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia					
14	El personal de la emergencia le mostró interés en					

	solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención					
15	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención					
16	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención					
17	El médico le explicó a Ud. a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron					
18	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
19	La señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes					
20	El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21	El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención					
22	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores					

Anexo 4. Constancia de aplicación

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CONSTANCIA

La jefa de enfermeras del hospital "Ricardo Cruzado Rivarola" : Lic. Carmen Cornejo Cañedo, hace constar que:

La alumna. Yris Noemi Gastelu Martinez, identificada con código de alumno N° a161000430 del programa académico de enfermería de la facultad de ciencias de la salud de la "Universidad Autónoma de Ica ", ha desarrollado su tesis titulada "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SASTIFACCION DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA, NASCA – 2020", durante el periodo del 20 de noviembre al 28 de diciembre del 2020. desarrollando las actividades encomendadas.

se expide el presente documento para tramites y fines convenientes a solicitud de la interesada

Ica, 31 de diciembre del 2020


Lic. Carmen Cornejo Cañedo
Jefatura de Enfermería.

Anexo 5: Otras evidencias





Carta de presentación



CARTA DE PRESENTACIÓN

La Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, Gastelú Martínez Yris Noemí, identificada con DNI: 21460780, del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA, NASCA - 2020"

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 23 de noviembre de 2020



Mg. Mariana A. Campos Sobrino
DECANA (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA, NASCA - 2020”

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %	21 %	2 %	10 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	3 %
5	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1 %
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
7	1library.co Fuente de Internet	1 %
8	andoeducandoperu.com Fuente de Internet	1 %

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		