



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

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

TESIS

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y
CALIDAD DE CUIDADO EN EL CENTRO DE SALUD LAS
BRISAS, VILLA EL SALVADOR 2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN
CON LOS SERVICIOS DE SALUD

Presentado por: ARAUJO MOREYRA JHERALDINA SILVIA

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en
Enfermería

Docente asesor:

CAMPOS MARTÍNEZ SILVANA ROSARIO

Código Orcid N°0000-0001-7031-9576

Chincha, 2020

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

ÍNDICE DE TABLAS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. Descripción del problema	2
2.2. Pregunta de investigación general	2
2.3. Preguntas de investigación específicas	2
2.4. Justificación e importancia	3
2.5. Objetivo general	3
2.6. Objetivos específicos	3
2.7. Alcances y limitaciones	4
III. MARCO TEÓRICO	5
3.1. Antecedentes	5
3.2. Bases teóricas	7
3.3. Marco conceptual	8
IV. METODOLOGÍA	9
4.1. Tipo y Nivel de Investigación	9
4.2. Diseño de la Investigación	9
4.3. Población-Muestra	9
4.4. Hipótesis general y específicas	10
4.5. Identificación de las Variables	10
4.6. Operacionalización de Variables	10
4.7. Recolección de datos	12
V. RESULTADOS	14

5.1. Presentación de resultados	14
5.2. Interpretación de resultados	15
VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS	21
6.1. Análisis descriptivo de los resultados	21
6.2. Comparación de resultados con marco teórico	23
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25
BIBLIOGRAFÍA	27
ANEXOS	30
Anexo 1. Matriz de Consistencia	30
Anexo 2. Instrumentos de investigación	33
Anexo 3. Ficha de Validación de Juicio de Expertos	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable Grado de satisfacción</i>	10
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable Calidad de cuidado</i>	11
Tabla 3. <i>Variable Grado de Satisfacción</i>	14
Tabla 4. <i>Variable Calidad de Cuidado</i>	14
Tabla 5. <i>Interpretación de los valores de correlación</i>	15
Tabla 6. <i>Correlación entre las variables de estudio</i>	16
Tabla 7. <i>Correlación entre la fiabilidad y calidad de cuidado</i>	16
Tabla 8. <i>Empatía y Calidad de cuidado</i>	17
Tabla 9. <i>Aspectos tangibles y calidad de cuidado</i>	17
Tabla 10. <i>Prueba de hipótesis general</i>	18
Tabla 11. <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	18
Tabla 12. <i>Empatía y calidad de cuidado</i>	19
Tabla 13. <i>Aspectos tangibles y calidad de cuidado</i>	20
Tabla 14. <i>Dimensión fiabilidad</i>	21
Tabla 15. <i>Dimensión empatía</i>	21
Tabla 16. <i>Dimensión Aspectos tangibles</i>	22
Tabla 17. <i>Dimensión interpersonal</i>	22
Tabla 18. <i>Dimensión técnica</i>	23

RESUMEN

La investigación se titula “Grado de Satisfacción y Calidad de cuidado de los pacientes en el Centro de Salud las Brisas, Villa el Salvador 2020” y se planteó como objetivo determinar la relación entre la variable Grado de satisfacción y la variable Calidad de cuidado en el centro de salud en cuestión.

La investigación es de carácter cuantitativa, básica, correlacional, descriptivo y de diseño no experimental, transeccional. La población fue de 80 pacientes y el muestreo por conveniencia de 25 pacientes del centro en cuestión.

Como conclusión principal se obtuvo una relación directa y significativa entre la variable Grado de Satisfacción y la variable Calidad de cuidado del centro de salud objeto de estudio.

Palabras clave: Grado de satisfacción, Calidad de cuidado, fiabilidad, empatía, aspectos tangibles.

ABSTRACT

The research is titled "Degree of Satisfaction and Quality of Patient Care at Las Brisas Health Center, Villa el Salvador 2020" and aimed to determine the relationship between the variable Degree of satisfaction and the variable Quality of care in the health center in question.

The research is of a quantitative, basic, correlational, descriptive and non-experimental, transectional design. The population was 80 patients and the convenience sampling of 25 patients from the center in question.

As a main conclusion, a direct and significant relationship was obtained between the variable Degree of Satisfaction and the variable Quality of care of the health center under study.

Key words: Degree of satisfaction, Quality of care, reliability, empathy, tangible aspects.

I. INTRODUCCIÓN

Los centros de salud son los primeros establecimientos donde se requiere ir en caso de una atención médica inmediata. El servicio de acuerdo a la concurrencia de los pacientes, puede que excedan su capacidad, lo que conlleva a incrementos en el tiempo de espera, lo que conlleva a una reducción de la satisfacción del paciente (SP) (Fontova-Almató, Juvinyà-Canal, & Suñer-Soler, 2015).

De esta forma, diversos estudios han podido demostrar que la medicina que se enfoca en el paciente está asociado a una mejoría en los resultados, esto se sustenta debido a la participación del paciente y la de su familia que influyen sobre la toma de decisiones, así como en el pronóstico final (Holanda *et al.*, 2017).

Las enfermeras en los centros de salud tienen un rol importante en la atención del paciente, pues es la primera que interactúa con el mismo. Es por ello que el personal de enfermería requiere con determinadas habilidades y conocimientos para el cuidado de los pacientes (Vásquez & Epifania, 2016).

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La seguridad integral del paciente es un factor fundamental en el Centro en cuestión en la calidad de cuidado de enfermería, así como para el grado de satisfacción de los pacientes. No obstante, los pacientes que se atienden se exponen a procedimientos que no están establecidos, como por ejemplo en un área que no corresponde, el órgano equivocado, implante equivocado e inclusive a la persona equivocada.

Lo antes dicho, desencadena en quejas y reclamos por parte de los pacientes y sus familiares. Es por ello que resulta fundamental poder mejorar tanto el grado de SP y la calidad de cuidado que se brinda, por lo que se plantea la investigación para poder mejorar la calidad de cuidado en el centro de salud en cuestión a partir de una posible mejora en el grado de SP.

2.2. Pregunta de investigación general

¿En qué medida el grado de satisfacción del paciente se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020?

2.3. Preguntas de investigación específicas

- ¿En qué medida la fiabilidad se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020?
- ¿En qué medida la empatía se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020?

- ¿En qué medida los Aspectos tangibles se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020?

2.4. Justificación e importancia

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente, pues se incluirá las perspectivas teóricas de las variables de estudio, a partir de los cuales se abarcará características y definiciones.

La investigación se justifica prácticamente, pues se busca mejorar la calidad de cuidado que imparten las enfermeras del centro en cuestión a partir de una posible mejora en el grado de satisfacción de los pacientes, tomando en consideración las dimensiones de fiabilidad, empatía y aspectos tangibles.

La investigación se justifica metodológicamente ya que para ambas variables de estudio se utilizará la encuesta, es así que para la variable Grado de Satisfacción se tendrá en consideración el cuestionario de Piedra-Valoy y Lipa-Chancolla (2018) mientras que para la variable calidad de cuidado, el cuestionario de García (2019).

La investigación se considera importante, ya que de comprobarse la hipótesis de investigación beneficiará de forma directa a los pacientes del centro en cuestión y de forma indirecta a pacientes de otros centros de salud.

2.5. Objetivo general

Determinar la relación entre el grado de satisfacción del paciente y la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020

2.6. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la fiabilidad y la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020.

- Determinar la relación entre la empatía y la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020
- Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020

2.7. Alcances y limitaciones

El alcance del trabajo es de carácter descriptiva y correlacional, ya que se busca describir sobre el grado de SP, así como de la calidad de cuidado. Además, se busca determinar si las variables de estudio se encuentran o no relacionadas.

Respecto a las limitaciones del estudio se aprecia una ausencia de interés de los profesionales de enfermería para llenar las encuestas. Por lo tanto, se comunicó los beneficios que podría conllevar los resultados de la investigación.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

De Paula, Piatti, Menezes y Dias (2020) midieron el nivel de SP hospitalizados que reciben atención de fisioterapia y evaluar qué aspectos de estos tratamientos tienen fallas. Como resultado se evaluaron 200 pacientes ($50,9 \pm 18,81$ años, 58% hombres). La mayoría de los ítems estaban por encima de 4. El ítem de mayor puntuación (4.75) fue el respeto del fisioterapeuta al paciente. El ítem con la puntuación más baja (1.82) se relacionó con las guías de fisioterapia al alta hospitalaria. La puntuación total media de fueron 46.09 ± 4.93 y 2.18 ± 1.18 , respectivamente. Se concluye que los pacientes están satisfechos y mostraron una mejoría después del tratamiento de fisioterapia. Existe la necesidad de avances e intervención en relación con las pautas de fisioterapia al alta hospitalaria.

Brosinski y Riddell (2020) implementaron una iniciativa de mejora de procesos que involucra el redondeo por hora para mejorar las bajas puntuaciones de SP. Como resultado se obtuvo que el cumplimiento de redondeo por hora fue del 39% durante la intervención I y del 51% durante la intervención II. Aproximadamente el 0.01% de los pacientes presentaron datos de satisfacción. Desde el inicio hasta la conclusión de la intervención II, la satisfacción general del paciente aumentó de 52% a 73%; la percepción de la actitud del personal aumentó del 70% al 84%; y si el equipo de atención médica respondió todas las preguntas / inquietudes de los pacientes aumentó del 63% al 81%. Existe una relación positiva entre el redondeo por hora y los puntajes de SP. A pesar del bajo cumplimiento con el redondeo por hora, la SP aumentó para las 3 variables medidas. Para lograr un cambio en la cultura con el cumplimiento del redondeo por hora, los gerentes de enfermería deben monitorear constantemente el cumplimiento del personal con el redondeo por hora.

Seleznev, Alibekova y Clementi (2020) exploraron la relación entre la SP y su experiencia luego de la hospitalización mediante la técnica de la encuesta. Gran parte de los pacientes estaban satisfechos con su estadía en el hospital (90.8%). Solo el estado de salud autoevaluado se vinculó con la satisfacción general. La evaluación de la experiencia del paciente reveló una asociación de comodidad física y respeto por las preferencias del paciente con la satisfacción general. Los resultados del estudio respaldan que la SP es una imagen exagerada del desempeño de la atención médica. Los grupos con experiencia negativa han mostrado una satisfacción general más baja en las dimensiones "comodidad física" y "respeto por las preferencias del paciente".

Cazabon *et al.* (2020) revisaron sistemáticamente los estudios cuantitativos que evalúan la experiencia del usuario y la SP con tuberculosis dentro del sistema de atención médica, para lo cual se realizaron búsquedas sistemáticas en cinco bases de datos médicas entre el 1 de enero de 2009 y el 31 de diciembre de 2018. Como resultado se obtuvo que treinta y cinco estudios de 16 países de ingresos bajos y medios evaluaron tres temas principales; instalaciones y centrado en el paciente (n = 23), relación paciente-proveedor (n = 22) y satisfacción general (n = 19). La calidad general del estudio fue baja, ya que utilizaron diversas herramientas para medir la experiencia del usuario y la SP. Se concluye que el estudio informó que los pacientes estaban mayormente satisfechos con los servicios de atención de TB, y aquellos que no estaban satisfechos tenían muchas más probabilidades de perderse durante el seguimiento. Las altas tasas de satisfacción podrían deberse a la falta de educación sobre la atención al paciente de buena calidad o al miedo a perder el acceso a la atención médica. Se podría diseñar una herramienta estandarizada centrada en el paciente para ayudar a evaluar la experiencia del usuario y la SP para permitir comparaciones entre sistemas de salud y países.

3.2. Bases teóricas

El término satisfacción está basado en las expectativas que tiene el paciente respecto a los servicios que se la ha brindado; es decir, se refiere a una percepción subjetiva que se acompaña de una expectativa previa. De esta forma se relaciona con diversos aspectos tales como estilo de vida, experiencias previas, expectativas a futuro, los valores del paciente y de la sociedad (Sanz, Garrido, & Domínguez, 2017).

De acuerdo a Castelo, W.; Castelo, A. y Rodríguez (2016) los pacientes que demandan servicios médicos en un centro de salud brindan confianza de que la necesidad de salud será atendida y que el proceso será solventado con efectividad, por lo que se toma en consideración lo siguiente:

- a. Alto índice de excelencia profesional
- b. Utilización idónea de los recursos
- c. Alcanzar un bajo riesgo para el paciente
- d. Lograr un elevado nivel de satisfacción en el paciente
- e. Lograr un impacto positivo en la salud

La calidad es la impresión de la satisfacción de los pacientes con respecto a lo que realiza la enfermera para controlar o reducir el dolor con la finalidad de mejorar la respuesta a un tratamiento específico (González & Romero-Quechol, 2017).

Para alcanzar la calidad, se requiere de un equipo multidisciplinar entre aquello que contactan en primera fuente con el paciente y su familia. Es así que se considera en una evaluación de forma constante con respecto a las tareas que se realiza, reconociendo errores que se comenten previamente (Rubio, Ruiz, & Rebaza, 2015).

3.3. Marco conceptual

- Calidad de cuidado: Capacidad para llevar a cabo los cuidados del paciente de forma ideal, logrando una mejor recuperación (Vidal, 2016).
- Satisfacción del paciente: Involucra distintos componentes que varían según tipo de asistencia que se brinda (hospitalización, urgencias, entre otros) (Pérez, Gascón, Salmerón, Parra, & Monteagudo, 2016).
- Empatía: Competencia primordial en el aprendizaje, logrando así un vínculo enfermero-paciente, mejor competencia profesional y menor estrés profesional (Esquerda, Yuguero, Viñas, & Pifarré, 2016).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

El tipo de investigación es básica ya que se busca ampliar los conocimientos con respecto a la relación de variables Grado de satisfacción y la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador

Asimismo, es correlacional ya que se busca hallar la correlación entre las variables de estudio. Además, es transeccional ya que la recolección de la información será en un único período de tiempo.

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental ya que no se manipularán las variables de estudio y se apreciarán en su estado natural para responder las preguntas de investigación.

4.3. Población-Muestra

La población estará compuesta por pacientes que hayan sido atendidos en el mes de junio de 2020 (80) en el Centro de Salud Las Brisas de Villa el Salvador; mientras que el muestreo será no probabilístico, es decir, por conveniencia y estará compuesto por los 25 pacientes del centro de salud en cuestión.

4.4. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

El grado de satisfacción del paciente se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020

Hipótesis específicas

- La fiabilidad se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020
- La empatía se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020
- Los Aspectos tangibles se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020

4.5. Identificación de las Variables

Grado de satisfacción: Involucra distintos componentes que varían según tipo de asistencia que se brinda (hospitalización, urgencias, entre otros) (Pérez, Gascón, Salmerón, Parra, & Monteagudo, 2016).

Calidad de cuidado: Permite garantizar que todo paciente reciba el servicio, diagnóstico y de cuidados más idóneos para alcanzar el mejor resultado de su salud (Vidal, 2016).

4.6. Operacionalización de Variables

Tabla 1. *Operacionalización de la variable Grado de satisfacción*

Dimensiones	Indicadores	Escala
-------------	-------------	--------

	Condición socioeconómica	Ordinal	
Fiabilidad	Gravedad Atención	Escala de Likert (1-5)	
	Comunicación Disponibilidad		
	Amabilidad		Ordinal
	Interés		Escala de Likert (1-5)
Aspectos tangibles	Explicación	(1-5)	
	Señalización		
	Información	Ordinal	
	Equipos y materiales	Escala de Likert (1-5)	
	Limpieza	(1-5)	

Fuente: Piedra-Valoy y Lipa-Chancolla (2018)

Tabla 2. *Operacionalización de la variable Calidad de cuidado*

Dimensiones	Indicadores	Escala
Dimensión interpersonal	Saluda	Ordinal Escala de Likert (1-5)
	Llama por nombre	
	Realiza preguntas	
	Escucha	
	Responde	
	Claridad	
	Mira al paciente	
	Amabilidad	
	Características culturales	
	Procedimientos	
Tono de voz		

	Realiza educación	
	Interactúa	
	Capacitaciones	Ordinal
Dimensión	Orienta	Escala de
técnica	Atención	Likert
	Principios de	(1-5)
	investigación	
	Investigación	

Fuente: García (2019)

4.7. Recolección de datos

Se hará uso de las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Observación
- Sistematización bibliográfica
- Análisis estadístico

Instrumentos

- Cuestionario

La información obtenida será procesada en el paquete estadístico IBM Statistics SPSS versión 25, donde se realizará en análisis descriptivo e inferencial. En primer lugar, de las variables de estudio cuantitativas será mediante la estimación de las medidas de tendencia central tales como la media, desviación estándar, asimetría, curtosis, etc.

Se procederá a evaluar la asociación entre las variables de estudio a través del Chi-cuadrado con un $p < 0.05$ de significancia y un intervalo de confianza del 95%

Por otro lado, para la obtención de las gráficas relacionadas, se utilizará el programa Microsoft Excel 2010.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 3. *Variable Grado de Satisfacción*

		Estadístico	Error estándar
Grado de	Media	2,48	,117
Satisfacción	Mediana	3,00	
de los	Varianza	,343	
pacientes	Desviación estándar	,586	
	Mínimo	1	
	Máximo	3	
	Asimetría	-,592	,464
	Curtosis	-,540	,902

Elaboración propia

De la tabla anterior, con un 95% de confianza para la variable grado de satisfacción se tiene una media de 2.48 puntos; así como una mediana de 3 puntos, que es lo que representa el 50% de los datos. Una desviación estándar de 0.586 puntos, lo que indica la variación con respecto a la media. Asimismo, una asimetría de -0.592, que representa una curva asimétricamente negativa y se tiende a reunir a la derecha de la media. Por último, una curtosis de -0.540 que representa una curva más achatada que la normal ya que es menor que 0 y se le denomina platicúrtica.

Tabla 4. *Variable Calidad de Cuidado*

		Estadístico	Error estándar
--	--	-------------	----------------

Calidad de cuidado	Media	2,56	,117
	Mediana	3,00	
	Varianza	,340	
	Desviación estándar	,583	
	Asimetría	-,936	,464
	Curtosis	-,003	,902

Elaboración propia

De la tabla anterior, con un 95% de confianza para la variable calidad de cuidado se tiene una media de 2.56 puntos; así como una mediana de 3 puntos, que es lo que representa el 50% de los datos. Una desviación estándar de 0.583 puntos, lo que indica la variación con respecto a la media. Asimismo, una asimetría de -0.936, que representa una curva asimétricamente negativa y se tiende a reunir a la derecha de la media. Por último, una curtosis de -0.003 que representa una curva más achatada que la normal ya que es menor que 0 y se le denomina platicúrtica.

5.2. Interpretación de resultados

Para el análisis de las correlaciones se tuvo en consideración la siguiente escala:

Tabla 5. *Interpretación de los valores de correlación*

Valor de r	Interpretación
0.76-1.00	Fuerte-Perfecta
0.51-0.75	Moderada-Fuerte
0.26-0.5	Débil
0-0.25	Escasa

Fuente: Reguant, Vila y Torrado (2018)

Tabla 6. *Correlación entre las variables de estudio*

			Grado de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de cuidado	Coeficiente	,836**
		Significancia	,000
		N	25

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que para las variables dependiente e independiente se presenta un $r = 0.836$, lo que significa que es una correlación fuerte de acuerdo a los rangos previamente establecidos. Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la correlación entre las variables es de carácter significativo para los pacientes objeto de estudio.

Tabla 7. *Correlación entre la fiabilidad y calidad de cuidado*

			Fiabilidad
Rho de Spearman	Calidad de cuidado	Coeficiente de correlación	,776**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que para la fiabilidad y calidad de cuidado se presenta un $r = 0.776$, lo que significa que es una correlación fuerte de acuerdo a los rangos previamente establecidos. Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la correlación entre la fiabilidad y la calidad de cuidado es de carácter significativo para los pacientes objeto de estudio.

Tabla 8. *Empatía y Calidad de cuidado*

			Empatía
Rho de	Calidad de	Coeficiente	,901**
Spearman	cuidado	Significancia	,000
			N
			25

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que para la empatía y calidad de cuidado se presenta un $r= 0.901$, lo que significa que es una correlación fuerte de acuerdo a los rangos previamente establecidos. Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la correlación entre la empatía y la calidad de cuidado es de carácter significativo para los pacientes objeto de estudio.

Tabla 9. *Aspectos tangibles y calidad de cuidado*

			Aspectos tangibles
Rho de	Calidad de	Coeficiente	,836**
Spearman	cuidado	Significancia	,000
			N
			25

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que para los aspectos tangibles y calidad de cuidado se presenta un $r= 0.836$, lo que significa que es una correlación fuerte de acuerdo a los rangos previamente establecidos. Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la correlación entre los aspectos tangibles y la calidad de cuidado es de carácter significativo para los pacientes objeto de estudio.

Prueba de hipótesis:

Hipótesis general

Ho: El grado de satisfacción del paciente no se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020

H1: El grado de satisfacción del paciente se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020

Tabla 10. *Prueba de hipótesis general*

	Valor	df	Significancia
Chi-cuadrado	18,485 ^a	4	,001
Total	25		

Elaboración propia

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 18,485 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.001, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre las variables de estudio.

Hipótesis específica 1:

Ho: La fiabilidad no se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020

H1: La fiabilidad se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020

Tabla 11. *Prueba de hipótesis específica 1*

	Valor	df	Significancia
Chi-cuadrado	15,926 ^a	4	,003
Total	25		

Elaboración propia

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 15,926 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.003, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre la fiabilidad y la calidad de cuidado de los pacientes.

Hipótesis específica 2:

Ho: La empatía no se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020

H1: La empatía se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020

Tabla 12. *Empatía y calidad de cuidado*

	Valor	df	Significancia
Chi-cuadrado	21,556 ^a	4	,000
Total	25		

Elaboración propia

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 21,556 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.000, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre la empatía y la calidad de cuidado de los pacientes.

Hipótesis específica 3:

Ho: Los Aspectos tangibles no se relacionan con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020

H1: Los Aspectos tangibles se relacionan con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020

Tabla 13. Aspectos tangibles y calidad de cuidado

	Valor	df	Significancia
Chi-cuadrado	18,485 ^a	4	,001
Total	25		

Elaboración propia

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 18,485 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.001, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre los aspectos tangibles y la calidad de cuidado de los pacientes.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 14. *Dimensión fiabilidad*

		Frecuencia	%	% acumulado
Válido	Bajo	1	4,0	4,0
	Medio	12	48,0	52,0
	Alto	12	48,0	100,0
	Total	25	100,0	

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que del total de encuestados, el 4% (1) percibe un bajo nivel de fiabilidad, el 48% (12) un nivel medio y un 48% (12) percibe un nivel alto de fiabilidad en el centro de salud objeto de estudio.

Tabla 15. *Dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
		a	e	
Válido	Bajo	1	4,0	4,0
	Medio	10	40,0	44,0
	Alto	14	56,0	100,0
	Total	25	100,0	

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que del total de encuestados, el 4% (1) percibe un bajo nivel de empatía, el 40% (10) un nivel medio y un 56% (14) percibe un nivel alto de empatía en el centro de salud objeto de estudio.

Tabla 16. *Dimensión Aspectos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
		a	e	
Válido	Bajo	1	4,0	4,0
	Medio	11	44,0	48,0
	Alto	13	52,0	100,0
	Total	25	100,0	

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que del total de encuestados, el 4% (1) percibe un bajo nivel con respecto a los aspectos tangibles, el 44% (11) un nivel medio y un 52% (13) percibe un nivel alto en cuanto a aspectos tangibles en el centro en cuestión.

Tabla 17. *Dimensión interpersonal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
		a	e	
Válido	Bajo	1	4,0	4,0
	Medio	9	36,0	40,0
	Alto	15	60,0	100,0
	Total	25	100,0	

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que del total de encuestados, el 4% (1) percibe un bajo nivel de la dimensión interpersonal en la calidad de cuidado, el 36% (9) un nivel medio y un 60% (15) percibe un nivel alto de la dimensión interpersonal en el centro en cuestión.

Tabla 18. *Dimensión técnica*

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	1	4,0	4,0
Medio	21	84,0	88,0
Alto	3	12,0	100,0
Total	25	100,0	

Elaboración propia

De la tabla anterior se aprecia que del total de encuestados, el 4% (1) percibe un bajo nivel de la dimensión técnica en la calidad de cuidado, el 84% (21) un nivel medio y un 12% (3) percibe un nivel alto de la dimensión técnica en el centro en cuestión.

6.2. Comparación de resultados con marco teórico

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el grado de satisfacción de los pacientes y la calidad de cuidado por parte de las enfermeras en el Centro en cuestión, de lo cual se obtuvo un $r=0.836$, lo que refiere una correlación fuerte, positiva y significativa. En efecto, la gestión que se realice para mejorar el grado de satisfacción de los pacientes en referencia a la fiabilidad, empatía y aspectos tangibles, se verá reflejado en la calidad de cuidado en referencia a las dimensiones interpersonal y técnica. Este resultado coincide con De Paula, Piatti, Menezes y Dias (2020), quienes hallaron en su investigación que los pacientes se encuentran satisfechos y muestran una mejoría de acuerdo al tratamiento y atención que le brinde. Asimismo, según Brosinski y Riddell (2020), quienes indican que para lograr un cambio en la cultura con el cumplimiento del redondeo por hora, los gerentes de enfermería deben monitorear constantemente el cumplimiento del personal con el redondeo por hora. Además, con Seleznev, Alibekova y Clementi (2020) respaldan que la SP es una imagen exagerada del desempeño de la atención médica.

Por último, de acuerdo a Cazabon *et al.* (2020), quienes indican que los pacientes estaban mayormente satisfechos con los servicios de atención, y aquellos que no estaban satisfechos tenían muchas más probabilidades de perderse durante el seguimiento.

Para el objetivo específico 1 se determinó la relación entre la fiabilidad y la calidad de cuidado por parte de las enfermeras del centro en cuestión, de lo cual se obtuvo un $r=0.776$, lo que refiere una correlación fuerte y positiva. Es decir, que la gestión que se realice para mejorar la fiabilidad en el centro de salud, se verá reflejado en la calidad de cuidado en referencia a las dimensiones interpersonal y técnica.

Para el objetivo específico 2 se determinó la relación entre la empatía y la calidad de cuidado por parte de las enfermeras del centro en cuestión, de lo cual se obtuvo un $r=0.901$, lo que refiere una correlación fuerte y positiva. Es decir, que la gestión que se realice para mejorar la empatía en el centro de salud, se verá reflejado en la calidad de cuidado en referencia a las dimensiones interpersonal y técnica.

Para el objetivo específico 3 se determinó la relación entre los aspectos tangibles y la calidad de cuidado por parte de las enfermeras del centro en cuestión, de lo cual se obtuvo un $r=0.836$, lo que refiere una correlación fuerte y positiva. Es decir, que la gestión que se realice para mejorar los aspectos tangibles, se verá reflejado en la calidad de cuidado en referencia a las dimensiones interpersonal y técnica.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se determinó la relación entre el grado de SP y la calidad de cuidado que imparten las enfermeras del Centro de Salud Las Brisas de Villa el Salvador con un $r=0.836$, lo que significa una correlación fuerte, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.000. Por lo tanto, a menores o mayores cambios en la gestión para mejorar el grado de satisfacción de los pacientes, se verá reflejado en la calidad de cuidado en referencia a las dimensiones interpersonal y técnica.
- Se determinó la relación entre la fiabilidad y la calidad de cuidado que imparten las enfermeras del Centro de Salud Las Brisas de Villa el Salvador con un $r=0.776$, lo que significa una correlación fuerte, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.000. Por lo tanto, a menores o mayores cambios en la gestión para mejorar la fiabilidad del centro de salud en cuestión, se verá reflejado en la calidad de cuidado en referencia a las dimensiones interpersonal y técnica.
- Se determinó la relación entre la empatía y la calidad de cuidado que imparten las enfermeras del Centro de Salud Las Brisas de Villa el Salvador con un $r=0.901$, lo que significa una correlación fuerte, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.000. Por lo tanto, a menores o mayores cambios en la gestión para mejorar la empatía en el centro de salud en cuestión, se verá reflejado en la calidad de cuidado en referencia a las dimensiones interpersonal y técnica.
- Se determinó la relación entre los aspectos tangibles y la calidad de cuidado que imparten las enfermeras del Centro de Salud Las Brisas de Villa el Salvador con un $r=0.836$, lo que significa una correlación fuerte, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.000. Por lo tanto, a menores o mayores cambios en la gestión para mejorar los aspectos tangibles del centro de salud en cuestión, se verá reflejado

en la calidad de cuidado en referencia a las dimensiones interpersonal y técnica.

Recomendaciones

- Dado que se tiene una buena relación entre las variables, la investigación puede servir de referencia para que el centro de salud en cuestión adopte una mejor gestión para mejorar el grado de SP, lo que conllevará a una mejora en la calidad de cuidado que imparten las enfermeras
- Se recomienda replicar la prueba en otros centros de salud para analizar las diferencias que se podrían generar y aplicar así mejoras que sean en beneficio de los pacientes del centro de salud objeto de estudio.
- Se ha pretendido dar a conocer la importancia que tiene el grado de SP, por lo que se espera que los centros de salud tomen conciencia de los beneficios que tendría para mejorar así la calidad de cuidado.

BIBLIOGRAFÍA

- Brosinski, C., & Riddell, A. (2020). Incorporating Hourly Rounding to Increase Emergency Department Patient Satisfaction: A Quality Improvement Approach. *Journal of Emergency Nursing*, 46(4), 511-517. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jen.2019.08.004>
- Castelo, W., Castelo, A., & Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n3/enf070316.pdf>
- Cazabon, D., Pande, T., Sen, P., Daftary, A., Arsenault, C., Bhatnagar, H., . . . Pai, M. (2020). User experience and patient satisfaction with tuberculosis care in low- and middle-income countries: A systematic review. *Journal of Clinical Tuberculosis and Other Mycobacterial Diseases*(19), 100154. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jctube.2020.100154>
- De Paula, D., Piatti, N., Menezes, L., & Dias, L. (2020). Satisfaction levels with physical therapy in hospitalized patients. *Brazilian Journal of Physical Therapy*, 24(2), 118-123. doi:<https://doi.org/10.1016/j.bjpt.2019.02.012>
- Esquerda, M., Yuguero, O., Viñas, J., & Pifarré, J. (2016). La empatía médica, ¿nace o se hace? Evolución de la empatía en estudiantes de medicina. *Atención primaria*, 48(1), 8-14. doi:<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2014.12.012>
- Fontova-Almató, A., Juvinyà-Canal, D., & Suñer-Soler, R. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(1), 10-16. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cali.2014.12.009>

- García, E. (2019). *Calidad de cuidado y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, Hospital Universitario de Piura*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- González, N., & Romero-Quechol, G. (2017). Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 25(3), 173-180. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf>
- Holanda, M., Marina, N., Ots, E., Lanza, J., Ruiz, A., García, A., . . . Llorca, J. (2017). Satisfacción en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI): la opinión del paciente como piedra angular. *Medicina Intensiva*, 41(2), 78-85. doi:<https://doi.org/10.1016/j.medin.2016.06.007>
- Pérez, S., Gascón, J., Salmerón, D., Parra, P., & Monteagudo, O. (2016). Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en Atención Primaria. *Revista de Calidad Asistencial*, 31(5), 300-308. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cali.2016.01.004>
- Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 31(4), 137-142. Obtenido de <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5/4>
- Reguant, M., Vila, R., & Torrado, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45-60. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/148185/1/682741.pdf>
- Rubio, L., Ruiz, J., & Rebaza, L. (2015). Calidad del cuidado de enfermería en la seguridad integral del paciente quirúrgico del Hospital Base Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo–2014. *Sciéndo*, 17(1), 54-73. Obtenido de

<http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/download/1026/954>

Sanz, M., Garrido, L., & Domínguez, C. (2017). Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enfermería Nefrológica*, 20(1), 66-75. Obtenido de http://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v20n1/09_original8.pdf

Seleznev, I., Alibekova, R., & Clementi, A. (2020). Patient satisfaction in Kazakhstan: Looking through the prism of patient healthcare experience. *Patient Education and Counseling*, In Press. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pec.2020.05.004>

Vásquez, M., & Epifania, R. (2016). *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y ansiedad en pacientes pre-quirúrgicos del servicio de cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino*. (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad Peruana Unión.

Vidal, Y. (2016). Planes de cuidados estandarizados y calidad del cuidado de enfermería en un hospital pediátrico en el sureste de México. *Horizonte sanitario*, 15(1), 46-52. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5376564.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente	
¿En qué medida el grado de satisfacción del paciente se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020?	Determinar la relación entre el grado de satisfacción del paciente y la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020	El grado de satisfacción del paciente se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020	Grado de satisfacción Dimensiones: Fiabilidad Empatía Aspectos tangibles	El tipo de investigación es básica ya que se busca ampliar los conocimientos con respecto a la relación de las variables Grado de Satisfacción y Calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente	2020

<p>¿En qué medida la fiabilidad se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la fiabilidad y la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020.</p>	<p>La fiabilidad se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020</p>	<p>Variable Calidad de cuidado</p> <p>Dimensiones</p> <p>Interpersonal Técnica</p>	
<p>¿En qué medida la empatía se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la empatía y la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020</p>	<p>La empatía se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020</p>		
<p>¿En qué medida Aspectos tangibles se relaciona con la</p>	<p>Determinar la relación entre los aspectos tangibles</p>	<p>Los Aspectos tangibles se relaciona con la calidad de cuidado en el Centro de</p>		

calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020?	y la calidad de cuidado en el Centro de Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020	Salud Las Brisas, Villa el Salvador 2020	
--	--	--	--

Anexo 2. Instrumentos de investigación

Cuestionario de la variable Grado de Satisfacción

Estimado: La encuesta presentada a continuación tiene como fin recopilar datos para lograr tener un cabal conocimiento sobre el grado de satisfacción de los pacientes. Le informo que el cuestionario es anónimo, por lo que se pide que sea lo más claro y transparente posible. Agradezco su participación.

Por favor, marque con una X su respuesta:

I.- Información General

1.1.- Sexo: Masculino () Femenino ()

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	Considera que la atención fue inmediata y no importo la condición socioeconómica					
2	En las atenciones de emergencias se tuvo en consideración la condición de salud del paciente.					

3	La atención medica estuvo a cargo de un médico.					
4	El médico estuvo en constante comunicación con respecto a la situación del paciente					
5	La farmacia de emergencia tiene disponibles los productos necesarios.					
Empatía						
6	El personal se comporto de manera amable, respetuosa y con paciencia.					
7	El personal estuvo dispuesto a ayudar ante cualquier inconveniente.					
8	El médico tuvo claridad de palabra al expresar el problema de salud o el resultado de la atención.					
9	El médico tuvo claridad de palabra al expresar los procedimientos					

10	El médico tuvo claridad de palabra al explicar cuál será el tratamiento que seguir.					
Aspectos tangibles						
11	Las señales de emergencias están debidamente orientados al público en general					
12	En la atención de emergencia estuvo presente personal orientador para los pacientes y acompañantes.					
13	En la atención de emergencia se tenía equipos y materiales adecuados para la atención.					
14	En la atención, los ambientes estaban debidamente aseados.					

Cuestionario de la variable Calidad de cuidado

Estimado: La encuesta presentada a continuación tiene como fin recopilar datos para lograr tener un cabal conocimiento sobre calidad de cuidado de las enfermeras. Le informo que el cuestionario es anónimo, por lo que se pide que sea lo más claro y transparente posible. Agradezco su participación

Por favor, marque con una X su respuesta:

I.- Información General

1.1.- Sexo: Masculino () Femenino ()

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
Dimensión interpersonal						
1	Saludos a pacientes en general					
2	Llama directamente al paciente por su nombre					
3	Pregunta constantemente el estado de salud del paciente					
4	Escucha debidamente al paciente					
5	Atiende las dudas del paciente					
6	Se explica de manera clara y precisa					

7	Presta atención la paciente cuando habla					
8	Es cordial con el paciente					
9	Respeto la condición cultural del paciente					
10	Explica los procedimientos llevados a cabo hacia el paciente					
11	Tiene un uso correcto del nivel de voz para comunicarse					
Dimensión técnica						
12	La enfermera brinda charlas informativas respecto a la prevención, recuperación de la salud					
13	La enfermera muestra señales de habilidades de destreza					
14	La enfermera esta capacitándose constantemente					
15	La enfermera le brinda orientación acerca de su alimentación, reposo, medicación y las normas de la institución cuando ingreso el paciente y su alta.					

16	La enfermera cumple con los tiempos asignados para los procedimientos de atención del paciente					
17	La enfermera practica principios de bioseguridad					
18	Hay estudios acerca del servicio de las enfermeras					

Anexo 3. Ficha de Validación de Juicio de Expertos

EXPERTOS INFORMANTES E INDICADORES	CRITERIOS	Dr. Anwar Yarin Achachagua	Dr. José Coveñas Lalupu
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.	92	88
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables	94	90
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	90	90
4. Organización	Existe una organización lógica.	92	92
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	94	90
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	90	90

7. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos de	92	88
8. Coherencia	De índices, indicadores y las dimensiones.	92	90
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	92	97
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	92	95

I. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....
Instrumento confiable.....

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN

92%

.....
 Firma del experto informante

DNI N°:.....Teléfono N°:.....

Lugar y Fecha:...../...../.....