



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de
Salud Pauza, Ayacucho 2021**

Tesis para Optar el Título Profesional de:

Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Rojas Ore Yrene Lisbeth

ASESORA:

Mg. Violeta Flores Fernández

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación a mi familia, a mis padres y hermanos por siempre estar a mi lado apoyándome en mis estudios.

Le dedico mi trabajo de investigación a mi esposo por su apoyo incondicional para poder alcanzar mis metas.

La autora

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por darme salud para seguir con mis estudios y a mi familia por su apoyo de estar en las buenas y en las malas motivándome a seguir luchando por mis sueños.

La autora

Índice General

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice General.....	IV
Índice de Tablas	VI
Índice de Figuras.....	IX
Resumen.....	XII
Abstract.....	XIII
Introducción.....	1
Capítulo I: Planteamiento del problema	2
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	2
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación.....	4
Capítulo II: Fundamentos teóricos.....	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Nacionales.....	6
2.1.2. Internacionales	7
2.2. Bases Teóricas.....	9
2.2.1. Satisfacción del paciente	9
2.2.2. Calidad de atención en enfermería.....	12
2.3. Marco Conceptual	15
2.4. Hipótesis	16
2.4.1. Hipótesis general.....	16

2.4.2. Hipótesis específicas.....	16
2.5. Operacionalización de variables e indicadores	17
Capítulo III: Metodología	19
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	19
3.2. Descripción del método y diseño.....	19
3.3. Población y muestra	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	24
Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados	26
4.1. Presentación de resultados	26
4.2. Prueba de hipótesis.....	67
4.3. Discusión de los resultados.....	68
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	72
5.1. Conclusiones.....	72
5.2. Recomendaciones.....	73
Referencias Bibliográficas	74
Anexos	78
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	78
Anexo 2: Cuestionario	79
Anexo 3: Data consolidada de resultados	84
Anexo 4: Documentos de validaciones por expertos.....	87
Anexo 5: Carta de aceptación de institución	93
Anexo 6: Testimonios fotográficos	94

Índice de Tablas

Tabla 1 Profesionales que validaron la encuesta.....	22
Tabla 2 Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	22
Tabla 3 Resumen de procesamiento de datos.....	23
Tabla 4 Estadística de fiabilidad	23
Tabla 5 Resumen de procesamiento de datos.....	24
Tabla 6 Estadística de fiabilidad	24
Tabla 7 Relación entre Satisfacción y Calidad de atención en enfermería	26
Tabla 8 Nivel de satisfacción en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza.....	27
Tabla 9 Nivel de calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza.....	28
Tabla 10 Relación entre Satisfacción y Calidad de atención en enfermería	29
Tabla 11 ¿El personal de enfermería mostró preocupación por los síntomas presentados durante su atención?.....	30
Tabla 12 ¿El personal de enfermería le brindó un trato cordial durante su atención?	31
Tabla 13 ¿El personal de enfermería respetó el orden de llegada de cada paciente durante su atención?.....	32
Tabla 14 ¿El personal de enfermería estuvo atento en su atención y le brindó un servicio rápido y oportuno?	33
Tabla 15 ¿El personal de enfermería respondió a sus preguntas brindando la información que necesitaba en ese momento?	34
Tabla 16 ¿El personal de enfermería le agradeció por las preguntas formuladas en su atención?	35
Tabla 17 ¿El personal de enfermería le brindó la atención necesaria en el tiempo que esperaba?	36
Tabla 18 ¿El personal de enfermería supo explicarle cuales serían los cuidados que debe de tener por su salud?.....	37
Tabla 19 ¿El personal en enfermería respondió adecuadamente a sus inquietudes?.....	38
Tabla 20 ¿El personal de enfermería le demostró un trato cordial y amable con sentido humano?	39
Tabla 21 ¿El personal de enfermería le enseñó cómo seguir su rehabilitación y su recuperación física en casa?	40
Tabla 22 ¿El personal en enfermería se dirigió a usted con delicadeza y cortesía en cada atención?	41

Tabla 23 ¿El personal en enfermería fue amable durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?.....	42
Tabla 24 ¿El personal en enfermería le demostró respeto en todos sus procedimientos efectuados durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?	43
Tabla 25 ¿El personal en enfermería lo escuchó cuando usted le demostró sus sentimientos a causa de sus síntomas?.....	44
Tabla 26 ¿El personal en enfermería demostró paciencia en el tiempo de la atención?	45
Tabla 27 ¿El personal en enfermería fue cortés con usted y sus familiares durante el tiempo de atención?.....	46
Tabla 28 ¿El personal de enfermería le mostró una buena apariencia en el momento de su atención? (cabello recogido, uniforme adecuado, identificación, uñas cortadas y sin pintar).....	47
Tabla 29 ¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio que tenía todos los materiales necesarios para su atención?.....	48
Tabla 30 ¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio limpio y adecuado?	49
Tabla 31 ¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio con buena iluminación?.....	50
Tabla 32 ¿El personal de enfermería le proporcionó videos para que siga su tratamiento físico en casa?.....	51
Tabla 33 ¿El personal de enfermería le ofreció la técnica correcta para la atención que necesita su tratamiento?	52
Tabla 34 ¿El personal de enfermería durante su atención le brindó la información adecuada para prevención y tratamiento post Covid?	53
Tabla 35 ¿El personal de enfermería le brindó asesorías educativas con respecto a su cuidado?	54
Tabla 36 ¿El personal de enfermería le informó el nivel de riesgo ante posibles enfermedades a causa de haber sufrido Covid 19?.....	55
Tabla 37 ¿El personal de enfermería le explicó los aspectos adversos y sus recomendaciones por haber sufrido Covid 19?	56
Tabla 38 ¿El personal de enfermería se dirigió a usted con respeto llamándolo por su nombre o apellido?.....	57
Tabla 39 ¿El personal de enfermería aplicó durante su atención valores de agradecimiento y cortesía?	58
Tabla 40 ¿El personal en enfermería durante su atención fue amable y comprensible a sus requerimientos?.....	59
Tabla 41 ¿El personal en enfermería le transmitió confianza durante su atención?.....	60
Tabla 42 ¿El personal de enfermería dispone de tiempo para brindarle la información correcta?.....	61

Tabla 43 ¿El personal de enfermería escuchó con atención sus necesidades?.....	62
Tabla 44 ¿El personal de enfermería le preguntó si se encuentra conforme con las instalaciones del consultorio?	63
Tabla 45 ¿El personal en enfermería lo atendió con equipos adecuados a su tratamiento?	64
Tabla 46 El personal en enfermería lo atendió ¿debidamente identificado y uniformado?	65
Tabla 47 ¿El centro de salud es un lugar limpio y cumple con todos los protocolos de bioseguridad para sus pacientes?	66
Tabla 48 Relación entre Satisfacción y Calidad de atención en enfermería	67
Tabla 49 Matriz de Consistencia.....	78

Índice de Figuras

Figura 1 Nivel de satisfacción en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza	27
Figura 2 Nivel de calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza	28
Figura 3 ¿El personal de enfermería mostró preocupación por los síntomas presentados durante su atención?	30
Figura 4 ¿El personal de enfermería le brindó un trato cordial durante su atención?	31
Figura 5 ¿El personal de enfermería respetó el orden de llegada de cada paciente durante su atención?	32
Figura 6 ¿El personal de enfermería estuvo atento en su atención y le brindó un servicio rápido y oportuno?	33
Figura 7 ¿El personal de enfermería respondió a sus preguntas brindando la información que necesitaba en ese momento?	34
Figura 8 ¿El personal de enfermería le agradeció por las preguntas formuladas en su atención?	35
Figura 9 ¿El personal de enfermería le brindó la atención necesaria en el tiempo que esperaba?	36
Figura 10 ¿El personal de enfermería supo explicarle cuales serían los cuidados que debe de tener por su salud?	37
Figura 11 ¿El personal en enfermería respondió adecuadamente a sus inquietudes?	38
Figura 12 ¿El personal de enfermería le demostró un trato cordial y amable con sentido humano?	39
Figura 13 ¿El personal de enfermería le enseñó cómo seguir su rehabilitación y su recuperación física en casa?	40
Figura 14 ¿El personal en enfermería se dirigió a usted con delicadeza y cortesía en cada atención?	41
Figura 15 ¿El personal en enfermería fue amable durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?	42
Figura 16 ¿El personal en enfermería le demostró respeto en todos sus procedimientos efectuados durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?	43
Figura 17 ¿El personal en enfermería lo escuchó cuando usted le demostró sus sentimientos a causa de sus síntomas?	44
Figura 18 ¿El personal en enfermería demostró paciencia en el tiempo de la atención?	45

Figura 19 ¿El personal en enfermería fue cortés con usted y sus familiares durante el tiempo de atención?.....	46
Figura 20 ¿El personal de enfermería le mostró una buena apariencia en el momento de su atención? (cabello recogido, uniforme adecuado, identificación, uñas cortadas y sin pintar).....	47
Figura 21 ¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio que tenía todos los materiales necesarios para su atención?.....	48
Figura 22 ¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio limpio y adecuado?	49
Figura 23 ¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio con buena iluminación?	50
Figura 24 ¿El personal de enfermería le proporcionó videos para que siga su tratamiento físico en casa?.....	51
Figura 25 ¿El personal de enfermería le ofreció la técnica correcta para la atención que necesita su tratamiento?.....	52
Figura 26 ¿El personal de enfermería durante su atención le brindó la información adecuada para prevención y tratamiento post Covid?	53
Figura 27 ¿El personal de enfermería le brindó asesorías educativas con respecto a su cuidado?	54
Figura 28 ¿El personal de enfermería le informó el nivel de riesgo ante posibles enfermedades a causa de haber sufrido Covid 19?.....	55
Figura 29 ¿El personal de enfermería le explicó los aspectos adversos y sus recomendaciones por haber sufrido Covid 19?	56
Figura 30 ¿El personal de enfermería se dirigió a usted con respeto llamándolo por su nombre o apellido?.....	57
Figura 31 ¿El personal de enfermería aplicó durante su atención valores de agradecimiento y cortesía?	58
Figura 32 ¿El personal en enfermería durante su atención fue amable y comprensible a sus requerimientos?.....	59
Figura 33 ¿El personal en enfermería le transmitió confianza durante su atención?	60
Figura 34 ¿El personal de enfermería dispone de tiempo para brindarle la información correcta?	61
Figura 35 ¿El personal de enfermería escuchó con atención sus necesidades?	62
Figura 36 ¿El personal de enfermería le preguntó si se encuentra conforme con las instalaciones del consultorio?	63
Figura 37 ¿El personal en enfermería lo atendió con equipos adecuados a su tratamiento?	64
Figura 38 ¿El personal en enfermería lo atendió ¿debidamente identificado y uniformado?	65

Figura 39 ¿El centro de salud es un lugar limpio y cumple con todos los protocolos de bioseguridad para sus pacientes?	66
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Resumen

La presente investigación se realizó en el Centro de Salud de Pauza, departamento de Ayacucho, con el propósito de identificar la satisfacción de los pacientes post Covid atendidos por el personal de enfermería y la calidad de atención que se brinda en el Centro de Salud, el objetivo general fue determinar la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza. El estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y un nivel de investigación descriptivo correlacional, la población estuvo representada por los pacientes atendidos en el Centro de salud del distrito de Pauza afectados por el Covid 19, haciendo un total de 300 casos atendidos hasta septiembre del 2021. Se aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta y como instrumento un cuestionario para las dos variables, se trabajó con la metodología SERVQUAL para el cuestionario de satisfacción, la muestra fue de 50 pacientes que estuvieron afectados por el Covid 19 y han presentado síntomas post Covid, necesitando de una atención y tratamiento en el centro de salud de Pauza. Los resultados de la investigación demostraron que el nivel de satisfacción en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza en un 26% es un nivel alto, el 40% de pacientes se encuentran un nivel de satisfacción medio y un 34% de pacientes mostraron un nivel de satisfacción bajo, el nivel de calidad de atención en enfermería en los pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza en un 30% es un nivel alto, el 38% se encuentran un nivel de calidad de atención medio y un 32% en un nivel de calidad de atención bajo. Se concluye con el estudio que existe en un 83% relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

Palabras claves: Satisfacción, calidad de atención, post Covid, SERVQUAL

Abstract

This research was carried out at the Pauza Health Center, department of Ayacucho, with the purpose of identifying the satisfaction of post-Covid patients attended by the nursing staff and the quality of care provided at the Health Center, the general objective was to determine the relationship between satisfaction and the quality of nursing care in post-Covid patients from the Pauza Health Center. The study was carried out using a quantitative approach, non-experimental design and a correlational descriptive research level, the population was represented by the patients treated at the Pauza District Health Center affected by Covid 19, making a total of 300 cases attended until September 2021. A survey was applied as a data collection technique and as an instrument a questionnaire for the two variables, we worked with the SERVQUAL methodology for the satisfaction questionnaire, the sample was of 50 patients who were affected by Covid 19 and they have presented post-Covid symptoms, needing care and treatment at the Pauza health center. The results of the research showed that the level of satisfaction in post-Covid patients of the Pauza Health Center in 26% is a high level, 40% of patients find a medium satisfaction level and 34% of patients showed a level of low satisfaction, the level of quality of nursing care in the post-Covid patients of the Pauza Health Center in 30% is a high level, 38% are at a medium level of quality of care and 32% are at a level low quality of care. The study concludes that there is an 83% significant relationship between satisfaction and quality of nursing care in post-Covid patients from the Pauza Health Center, Ayacucho 2021.

Keywords: Satisfaction, quality of care, post Covid, SERVQUAL

Introducción

El Covid-19 es una enfermedad que ha ocasionado muchas pérdidas humanas en todo el mundo; países desarrollados como Rusia y Estados Unidos no pudieron parar con el avance de la enfermedad, llegando a perder muchos compatriotas sin poder hacer nada más por ellos. Pero no solo la pérdida de personas en todo el mundo ha sido un problema, también los síntomas posteriores a la recuperación de la enfermedad, personas que han enfrentado la enfermedad regresaban por tener síntomas post Covid que seguía afectando su salud y los hacían pensar que se habían contagiado nuevamente.

En nuestro país antes de la pandemia se viene enfrentando la falta de compromiso por los profesionales en salud para poder brindar un servicio de calidad en la atención a los pacientes y la mala infraestructura en muchas postas y hospitales del Perú también es parte del problema social; todo ello siempre ha ocasionado un nivel de satisfacción bajo en los pacientes que ante la venida de la pandemia se incrementó por no tener los recursos necesarios en los diferentes centros de salud para poder ser atendidos. Ante esto, aumenta la insatisfacción por los pacientes y las expectativas siempre son bajas en la calidad de atención que se les brindará en cada centro de Salud.

El personal en enfermería es parte de la población que se ha enfrentado a la atención en primera línea con los doctores en los diferentes hospitales del país y son profesionales que son preparados para brindar una atención con sentido humano y técnico satisfaciendo a cada uno de sus pacientes por su empatía, comunicación, atención y cordialidad. Es por ello que la calidad de atención brindada por ellos es muy importante; mucho más en pacientes que han sufrido Covid y siguen teniendo síntomas después de la enfermedad y necesitan de un tratamiento seguro y amable para poder salir adelante.

Por lo expuesto la investigación Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021 logrará permitir conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que han sido atendidos en el centro de salud por tener síntomas post Covid e identificar la calidad de atención que les brinda el profesional en enfermería, logrando tener una visión más clara de la atención en el Centro de Salud y tomar decisiones con el propósito de mejorar la atención e implementar estrategias que permita el crecimiento de la institución como parte del sector público en el país.

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente estamos viviendo una enfermedad muy peligrosa y contagiosa, todo el mundo desde el año 2019 viene enfrentando terribles pérdidas humanas, ansiedad, problemas de depresión y la desesperación de no poder volver a ser su vida como comúnmente lo hacían, ante la llegada del Covid-19. Según Statista, (2021) el acumulado de casos por esta enfermedad (SARS-CoV-2) en el mundo desde el 23 de enero del 2020 hasta el 07 de noviembre del 2021 es de 332,372 millones de casos confirmados.

Por el contagio continuo de esta enfermedad, ya muchas personas han pasado por diferentes tipos de síntomas, algunos solo han tenido un pequeño resfrío sin mayores complicaciones, otros han tenido la necesidad de estar en su casa con oxígeno y tratamiento médico, logrando una recuperación lenta, pero han podido vencer la enfermedad desde su casa, asimismo, en el caso de muchas personas se ha llegado hasta los hospitales teniendo que pasar por la terrible entubación encontrándose en la Unidad de Cuidados Intensivos.

Según la Organización Mundial de la Salud luego de pasar y superar la enfermedad del Covid-19, se debe de enfrentar con terribles secuelas, como problemas respiratorios, que en muchos casos la actividad ya no es la misma, por tener una función pulmonar reducida y la falta de aire al caminar se muestra continuamente e incluso se puede necesitar oxígeno por mucho tiempo; también se refleja alteraciones cardíacas por el efecto de la inflamación que produce esta enfermedad y por el exceso de medicamentos que se recibe para contrastarlo; en muchos casos también el dolor de cabeza es continuo ocasionando problemas neurológicos y sufrimiento de depresión; asimismo dolores musculares, abdominales, articulares y la pérdida o cambio en el sabor y el olor. APESEG (2021)

Para muchos profesionales la enfermedad ha sido un tema de estudio, en el que se pueda aportar con diversos conocimientos en beneficio de la población, es así que se puede considerar más secuelas que intervienen en la recuperación de pacientes que han estado en UCI, como la pérdida del olfato y el gusto, dificultad para la ingestión, pérdida de función pulmonar, neumonía, alteraciones hepáticas, repercusión funcional, problemas diversos de memoria a corto o mediano plazo, pérdida de voz a consecuencia de la entubación, trombosis, insuficiencia renal y deterioro muscular. Ante esta problemática en el Institut Guttmann de España se ha adoptado por apoyar a las personas con un Programa de rehabilitación integral post Covid, que incluye una rehabilitación funcional motora y neurológica, así como también una rehabilitación respiratoria, cognitiva,

conductual y emocional, dirigido en su mayoría especialmente para aquellas personas que han pasado por UCI o han requerido hospitalización, pero, también para algún paciente que después de tener la infección del Coronavirus necesita atención por secuelas ocasionadas. Figueroa, (2020)

En los países de América Latina el Coronavirus ha cobrado muchas pérdidas humanas generando un gran impacto social, sanitario y económico. Las cifras más altas desde que comenzó la pandemia hasta el 27 de septiembre del 2021 se reflejaron en Brasil llegando a un total de 594,443 defunciones, seguido de México con 275,450 fallecidos y en tercer lugar nuestro país con una total de 199,292 compatriotas fallecidos, todo esto a causa de tener instituciones públicas que se encuentran en niveles de respuesta muy bajos y la falta de un sistema de salud eficiente. Statista, (2021)

En el Perú, a pesar de ser uno de los primeros países de América Latina en cerrar las fronteras y ordenar cuarentena para no permitir la expansión total del Coronavirus, la gran debilidad y fragmentación del país en el sistema de salud ocasionaron grandes pérdidas humanas, el sistema político y las deficiencias en autoridades que se cambiaban en ese momento ocasionaron que no se responda como la población necesitaba. Según el reporte de Statista, 2021 en el Perú las cifras de casos por Covid-19 se han ido incrementando, al cierre del año 2020 los casos llegaron a 1.008.908 y a principios del mes de septiembre en el año 2021 se ha llegado a una cifra de 2.167.652 casos confirmados.

Posteriormente a las complicaciones que se reflejaron para poder enfrentar la enfermedad en el Perú, el Servicio de Infectología del Hospital General en Lima realizó un estudio para determinar las secuelas que dejan a los pacientes que han tenido Coronavirus, luego de su aislamiento, a más de dos semanas de este período, se reflejaron que durante la evaluación se presentó los mismos síntomas que el período de la enfermedad como el dolor, problemas respiratorios, mayor incapacidad motora, problemas gastrointestinales, ansiedad, depresión y pérdida de peso. Tarazona, et al, (2020)

Ante lo expuesto, se ha identificado el problema de los pacientes que han tenido Covid-19 y han sido atendidos en el Centro de Salud de Ayacucho, presentando complicaciones que guardaban relación a los síntomas de la enfermedad y la necesidad de llevar un tratamiento médico continuo y rehabilitación en el ámbito de su diagnóstico, necesitando el apoyo de diferentes profesionales en salud. Considerando que el profesional de enfermería es un especialista de atención brindada en muchas áreas y de apoyo físico y emocional hacia los pacientes, surge el interés de investigar la satisfacción de los pacientes post Covid atendidos en el Centro de Salud de Ayacucho, en relación con la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en los pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza?
- ¿Cuál es la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza.
- Identificar el nivel de calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza.
- Analizar la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza.

1.4. Justificación

El presente estudio se realiza con el propósito de determinar la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza e identificar la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del profesional en enfermería.

Mediante el estudio presentado se podrá analizar cuál es el nivel de satisfacción que presenta un paciente luego de vencer el Coronavirus y ser atendido por un profesional en enfermería, de tal

manera que pueda ser un apoyo para prevenir complicaciones, reduciendo diversos daños y valorando la vida de las personas, contando con la plena colaboración del profesional al término de su tratamiento.

En el aspecto teórico, la presente investigación se basa en teorías de estudio relacionadas con las variables, antecedentes internacionales y nacionales que presentaron la inquietud por conocer el tema propuesto y la revisión de fuentes bibliográficas en sitios web confiables para lograr obtener un marco teórico objetivo e interesante.

En el aspecto metodológico, el presente estudio determinará la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, en Ayacucho, por medio de diferentes instrumentos de recolección de datos que permitan lograr un estudio profundo cumpliendo con responder las interrogantes planteadas en la investigación.

En el aspecto práctico, ante la problemática presentada por conocer cuál es la satisfacción del paciente atendido en el Centro de Salud de Pauza en Ayacucho. Por medio del estudio se identificará el problema en la institución, para que se pueda tomar decisiones que mejoren la atención y el valor hacia las personas que enfrentaron esta terrible enfermedad.

En el aspecto epistemológico se evaluará diferentes libros relacionados con las variables para conocer su concepto, teoría, características, evolución, entre otros. Considerando la ciencia y filosofía como parte fundamental de la investigación.

Por todo lo expuesto la presente investigación se justifica para poder ayudar que el Centro de Salud de Pauza en Ayacucho identifique la satisfacción de sus pacientes post Covid y se conozca la calidad de atención del profesional en enfermería permitiendo mejorar como profesional y dar el mejor apoyo de recuperación a los pobladores otorgándoles una vida plena y mucha satisfacción.

Capítulo II: Fundamentos teóricos

2.1. Antecedentes

En el capítulo II se detalla antecedentes de investigación a nivel nacional e internacional que reflejan el interés por autores en el tema propuesto.

2.1.1. Nacionales

Siccha, (2021) en su investigación *“Nivel de satisfacción del paciente post-operado sobre la atención de enfermería en la clínica Centenario Peruano Japonesa, Lima, 2021”*, presentó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del paciente post-operado sobre la atención que le brinda el profesional en enfermería, la metodología de estudio fue mediante un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo. Se utilizó un cuestionario en escala de Likert que fue aplicado a 49 pacientes en situación post-operatoria de la clínica y el procesamiento de datos se obtuvo mediante el sistema estadístico SPSS V26 permitiendo identificar la problemática presentada. En los resultados obtenidos se pudo identificar que el nivel de satisfacción del paciente post-operado es bajo ante la atención del profesional de enfermería.

Bendezú & Vera, (2021) en su tesis *“Satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes post-operados de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote, 2021”*, tuvieron como objetivo general conocer la relación existente entre las variables de estudio, satisfacción y cuidado de enfermería. La investigación se realizó mediante un análisis cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal, empleando como instrumento de recolección de datos una entrevista, que se realizó a 30 pacientes post operados de colecistomía entre el período desde diciembre a enero 2021 del centro de salud La Caleta. Los resultados que se obtuvieron reflejan que del 100% de personas encuestadas, en su mayoría el 90% se encuentra satisfecho con el cuidado de enfermería y del total de profesionales en atención el 93.3% brindan un cuidado bueno. Llegando a la conclusión del estudio que existe relación altamente significativa entre satisfacción y cuidado de enfermería en los pacientes post operados de colecistectomía.

Ramos, Podesta, & Ruiz, (2020) en su artículo *“Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019”*, presentaron con propósito establecer la relación existente entre las variables calidad de servicio y satisfacción, mediante un estudio con enfoque cuantitativo transversal, de tipo descriptivo correlacional y observacional, mediante la aplicación de una encuesta a una muestra de 123 pacientes y el uso del SPSS V20 para el análisis de resultados y

la confiabilidad mediante la correlación de Spearman. Los resultados obtenidos en el estudio demostraron que en cuanto a la variable de calidad de atención el 23% de pacientes muestra una calidad de atención alta, el 58% una calidad de atención media y el 19% una calidad de atención baja y en cuanto a la variable de satisfacción el 95% mostró una satisfacción media y solo el 5% una satisfacción baja. El estudio concluyó, que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción.

Alta, (2020) en su estudio *“Análisis del nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería del área de medicina interna del hospital XYZ”*, presentó como objetivo analizar los diferentes niveles de satisfacción en los cuidados del equipo profesional de enfermería, mediante la metodología de carácter cuantitativo, transversal, no experimental y de tipo descriptivo. Se utilizó el análisis documental de estadísticas de satisfacción por parte del usuario y entrevistas realizadas al equipo de enfermería y jefe del área. EL estudio indicó que los niveles de satisfacción son altos cuando se logra un vínculo alto entre los pacientes y la enfermera, impactando en su recuperación. Los autores concluyeron con el instrumento inadecuado para el estudio, lo que ocasionó no poder determinar los niveles de satisfacción, aceptando un plan de mejora y la evaluación de un cambio.

Chumpitaz, (2019) en su investigación *“Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018”* su propósito fue determinar la relación entre las variables calidad de atención en enfermería y satisfacción, con un trabajo de tipo aplicativo, enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y descriptivo. Se realizó dos tipos de cuestionarios aplicados a una población de 51 profesionales en enfermería para medir la calidad de atención y una muestra de 206 pacientes para medir la satisfacción, obteniendo como resultados que solo el 15.7% de profesionales en enfermería brindan una atención de calidad alta, el 19.6% una atención baja y el 64.6% una atención de nivel medio y en relación con la satisfacción, los pacientes en un 47.6% reflejaron un nivel de satisfacción medio, el 29.1% un nivel de satisfacción alto y un 23.3% una satisfacción baja. Se concluyó que existe una correlación positiva entre las variables de estudio calidad de atención de enfermería y satisfacción en el paciente.

2.1.2. Internacionales

Barrezueta, (2019) en su estudio *“Calidad de atención en relación con la satisfacción del personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital General del Norte de Guayaquil - Los Ceibos”* tuvo como objetivo determinar la satisfacción en relación con la calidad de atención del personal de enfermería, mediante un estudio de tipo descriptivo-transversal, de enfoque cuantitativo, desarrollando una encuesta aplicada a 61 enfermeros titulados y 38 auxiliares de

enfermería. Los resultados señalaron que la atención que se le brinda al usuario está directamente relacionado con la motivación y complacencia del personal en enfermería con puntos bajos de satisfacción en el reconocimiento del trabajo, el equipo de protección otorgado y capacitaciones sobre temas de formación profesional y como conclusiones determinaron que por medio de la presentación de un plan de mejora la calidad de atención del profesional en enfermería aumentará.

Fariño, et al., (2018) en su artículo *“Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud”*, presentaron como propósito de investigación determinar la satisfacción de los diferentes usuarios externos y la calidad de atención que les brindan en las unidades operativas de atención primaria en la ciudad de Milagro, mediante un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, de tipo descriptivo. Se aplicó como técnica de recolección de datos un cuestionario usando el modelo SERVQUAL, con 5 dimensiones de estudio a una muestra de 384 usuarios. Los autores demostraron en sus resultados que el 77% de los usuarios en relación con el equipamiento e infraestructura están satisfechos y en la cantidad y comodidad de las camillas el 83% considera que cumplen sus expectativas. Se concluyó que mediante el modelo SERVQUAL a través de sus dimensiones la calidad de atención es media al igual que la satisfacción del usuario.

Torres & Flores, (2018) en su investigación *“Satisfacción de los familiares sobre calidad de atención de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Adulto del Hospital Militar Central, La Paz – Bolivia 2018”*, presentaron como objetivo determinar el grado de satisfacción de los familiares sobre la calidad de atención que les brindan las profesionales en enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva, mediante un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, con la aplicación de un cuestionario en escala de Likert basado en 14 preguntas a 25 familiares y una confiabilidad mediante la estadística Epi Info 7, que ayudó a analizar la correlación entre variables. Entre los resultados obtenidos se determinó que la atención brindada por las enfermeras es de buena a mala, señalando que no solo se debe brindar apoyo emocional a los pacientes sino también a los familiares y como conclusión el estudio refleja una idea general de la satisfacción de los familiares que debe de ser por medio de la confianza, la comprensión, la sensibilidad y la empatía por parte de la enfermera.

Castro & Cadena, (2017) en su artículo *“Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería”* tuvieron como objetivo evaluar la satisfacción de los pacientes con este tipo de enfermedad en relación con la calidad del cuidado de enfermería en las especialidades de Nefrología y Medicina Interna. Realizaron la modificación del instrumento SERVQUAL por SERVQHOS, en donde solo se utilizó tres dimensiones para la aplicación de un cuestionario a 300 pacientes con IRC. El estudio fue de

diseño transversal descriptivo con una estadística descriptiva inferencial mediante el sistema SPSS V22, obteniendo como resultados que un 54% y 31.3% se sintieron muy satisfechos en relación con el profesionalismo y comunicación de las enfermeras y el 39% en la calidad de atención. Los autores concluyeron que el grado de satisfacción de los pacientes no depende solo de la prestación de los servicios, también se refleja en la solución a las expectativas que tienen los pacientes.

Ogas & Orozco, (2017) en su investigación "*Satisfacción del usuario, con respecto a la atención de enfermería*" presentaron como objetivo identificar el grado de satisfacción del usuario en relación con la atención brindada por el área de enfermería, empleando una metodología de tipo descriptivo y de enfoque mixto, transversal, realizado entre los meses de agosto hasta octubre del año 2017. Se aplicó una entrevista a 37 personas cuidadoras de los pacientes que tienen más de 3 días hospitalizados, obteniendo que solo el 5% manifiesta que el cuidado brindado es regular y el mismo porcentaje manifiesta que la comunicación es mala, además también un 5% manifiesta que la accesibilidad y la información brindada por el profesional en enfermería no es comprendida y un 8% dijo que no transmite seguridad. Se llegó a la conclusión que de todos los datos recolectados en su mayoría la satisfacción es positiva en la atención que brinda el enfermero.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción del paciente

2.2.1.1. Concepto de satisfacción

La satisfacción de los pacientes hoy en día es un instrumento de la eficiencia y excelencia otorgada, con sentido humano y profesional. Muchos profesionales ante el avance del desarrollo de las ciencias médicas consideran la evaluación constante de la calidad de procesos asistenciales en los centros de salud, siendo motivo de discusión y debate en las ciencias psicológicas (Velásquez & Camacho, 2018).

Rojas (2004) considera que la satisfacción en el usuario es parte de los resultados de un buen servicio de calidad otorgado, influyendo en su comportamiento en acceder o no a la atención. La satisfacción es parte de seguir con las indicaciones dadas y querer realizarlas, la disponibilidad de querer volver a recibir el servicio y tomar la iniciativa de retomarlo o no, además de poder recomendarlo (Alta, 2020).

El paciente siempre se sentirá satisfecho si logra cubrir sus expectativas, dependiendo no solo de la calidad de servicios sino también de las expectativas. Asimismo si al recibir el servicio sus expectativas son bajas, el paciente solo obtendrá una atención eficiente. (Jesús, 2017)

Para Barboza (2018) su concepto sostiene que:

La satisfacción es parte de la demostración de muchas actitudes, que espera el servidor, entre las que deben de ser amistosa, educada, totalmente amable, cortés, muy atento, entre otras. La apariencia debe de reflejar limpieza, una apropiada vestimenta y un buen aspecto en general, además, en la atención el comportamiento debe de otorgar una respuesta rápida, dar respeto al atender, explicar de manera clara las inquietudes, el lenguaje y vocabulario debe de ser el más adecuado y sobre todo saber escuchar a la persona atendida (p.27).

La satisfacción del paciente se refleja hoy en día en los diferentes centros de salud como solo una aceptación de lo que les otorgan, sin medir su satisfacción ni considerar su participación sobre que tipo de calidad de servicio que están recibiendo, cubriendo o no sus expectativas. La atención al paciente implica una orientación eficiente que se debe de considerar con responsabilidad para lograr cubrir sus expectativas. Si el paciente no presenta quejas en un establecimiento no es por sentirse satisfecho, sino por falta de conocimiento en su derecho pleno de atención, considerando la intervención del área administrativa para efectos de encontrar niveles de satisfacción por debajo de lo esperado.

2.2.1.2. Teoría relacionada con la satisfacción del usuario

Koontz y Wehrich (2013) sostienen que:

El modelo epistemológico es usado para comparar, en un orden superior a los valores y relacionándolos con los deseos o necesidades de las personas. Este modelo recoge la manera en que los clientes o usuarios compran o acceden a un servicio, respondiendo a sus necesidades o anhelos que se presentan, asignando un valor a su producto o servicio.

La satisfacción es la respuesta sobre las emociones, lo que implica un examen constante sobre lo que desea una persona sobre un producto o servicio, en cuanto a su valor y condición.

La diferencia entre los clientes se dan entre las expectativas y los anhelos que consideran hacia algo esperado, los anhelos son utilizados por ellos como especie de medida de comparación y las expectativas es tener lo esperado.

2.2.1.3. Perspectiva teórica de la satisfacción

Según Thompson (2005) se mide en dos perspectivas:

Rendimiento Percibido:

Se obtiene posteriormente al cumplimiento de la atención o servicio. Es el resultado que se logra basado en las percepciones, mostrando la comodidad del usuario y la influencia sobre otras personas para recibir la misma atención. El rendimiento percibido se logra con las siguientes particularidades:

- Desde la perspectiva de la persona más no de la organización.
- En los resultados posteriores a obtener la atención.
- Está enfocado en la percepción del usuario no coincide con la realidad.
- Se percibe directamente por la atención que recibe.
- Depende mucho de la manera como se siente la persona y su forma de sentir la atención.
- Resulta muy amplio de poder evaluar.

Las expectativas:

Indica todos los resultados que desea obtener antes de recibir el servicio. Comprende la esperanza por lograr algo, siendo estas muy bajas e insuficientes, sin embargo, cuando las expectativas son altas surge la decepción al no tener lo que se había esperado, reflejando índices de satisfacción muy bajos.

En muchos casos cuando el resultado obtenido es alto en cuanto a las expectativas de las personas resulta de mucha importancia la supervisión, demostrando por los clientes:

- Expectativas que siempre se dan dentro de las empresas.
- Expectativas iguales que son generadas por la competencia.
- Expectativas que coincide con lo que la persona espera interesándose por el servicio.

Ante ello, las diferentes empresas u organizaciones deben de cumplir estándares de la competencia, reflejando un mejor servicio, comunicación y necesidades de la población.

2.2.1.4. Niveles de satisfacción

Cuando las personas reciben el servicio experimentan diferentes niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se obtiene cuando el servicio recibido no cumplió las expectativas esperadas surgiendo una acción insatisfecha.

Satisfacción: Se obtiene cuando el servicio recibido ha cumplido todas las expectativas de la persona, sintiendo que ha sido totalmente satisfecho.

Satisfacción media: Se obtiene cuando el servicio percibido no ha cumplido en su totalidad las expectativas esperadas.

2.2.1.5. Dimensiones de la satisfacción

Las dimensiones de satisfacción, modificado por el Ministerio de Salud en el año 2011 según el Modelo SERVQUAL son las siguientes:

Fiabilidad: Capacidad para poder cumplir de forma exitosa el servicio ofrecido.

Capacidad de respuesta: Disponibilidad del profesional en brindar un servicio de manera rápida y oportuna, otorgando una respuesta de calidad y en el tiempo aceptable.

Seguridad: Está relacionado con la confianza que genera la persona que brinda el servicio, dando a conocer sus conocimientos, sus diferentes habilidades personales y profesionales.

Empatía: Es la capacidad de un profesional para atender y entender a una persona ante una situación, poniéndose en el lugar de la otra persona.

Aspectos tangibles: Está relacionado con todo el equipamiento y apariencia física que refleja la persona durante su atención.

2.2.2. Calidad de atención en enfermería

2.2.2.1. Definición de calidad de atención

La calidad de atención en los servicios de salud, es considerado como la manera de otorgar un tratamiento y un diagnóstico, abarcando la respuesta inmediata de los profesionales, los hábitos de limpieza, prácticas profesionales, concientización, mostrando una atención plena con sentido humano y profesional (Jesús, 2017).

Para la Organización Mundial de la Salud la calidad es definida:

Como Parte de poder asegurar que el paciente recibe de manera adecuada un conjunto de servicios como atención, tratamiento, diagnóstico, entre otros, logrando una atención sanitaria óptima en consideración a factores que necesitan los pacientes logrando los mejores resultados y la máxima satisfacción. (Unir, 2019)

La calidad en salud es el grado en donde los diferentes servicios de salud incrementan la probabilidad de obtener buenos resultados, en relación con el conocimiento profesional, siempre considerando dos aspectos, la excelencia técnica como parte del manejo de técnicas y juicio en procedimientos y las interacciones como parte de la fluidez en la comunicación, otorgando confianza, empatía y sensibilidad. (Fariño, et al., 2018)

Asimismo la Organización Mundial de la Salud considera que la atención brindada al paciente debe de ser efectiva, eficiente, accesible y aceptable, únicamente centrado en el paciente, de manera segura y equitativa y que cada institución debe de buscar el éxito dando total acceso al servicio de salud, logrando una cobertura universal y seguro para el paciente. (INEN, 2020)

2.2.2.2. Dimensiones de Calidad

Avelis Donabedian (2009) propone las siguientes dimensiones:

Dimensión técnico-científica: Referida a todos los conocimientos de los profesionales en su atención científico-técnicos, entre las que podemos reflejar la efectividad de atención, la eficacia en lograr los objetivos, la eficiencia de acuerdo al uso de recursos disponibles, la continuidad mediante el resultado obtenido con los recursos adecuados, la seguridad disminuyendo riesgos en la salud del paciente y la integralidad priorizando la atención en salud que necesita el paciente mostrando el interés pleno hacia él.

Dimensión humana: Referido a un buen trato, de manera cordial, amable, cálido y sobre todo empático por parte de los profesionales en salud, respetando los derechos, la cultura y características típicas individuales. En el proceso de atención se debe de sentir un trato humanístico como parte de la conducta de los trabajadores y profesionales en salud.

Dimensión del entorno: Son todas las condiciones que se pueden ver en la prestación de servicios, la institución debe de generar un valor agregado en la limpieza, en el orden del establecimiento y la ambientación para la atención, creando confianza en el paciente. (MINSA, 2016)

2.2.2.3. Calidad de atención en enfermería

Se refiere a la atención que brinda el profesional en enfermería de manera personalizada, humana, eficiente y continua, respetando todos los estándares que son adquiridos durante la práctica profesional. El servicio se le debe de brindar a una persona, familia o comunidad con diferentes valores técnicos científicos, sociales, humanos y éticos.

La atención puede ser de manera directa o indirecta:

Directa: Cuando el profesional en enfermería brinda al paciente toda la atención física, emocional y cultural mediante los procesos adecuados, ofreciendo las actividades principales y determinando el grado de dependencia del paciente.

Indirecta: Cuando el profesional en enfermería realiza toda la documentación oportuna al paciente para que acceda a sus medicamentos, tratamientos, citas médicas, entre otras, otorgando una atención al paciente adecuada ante la falta de dependencia en la que se encuentra. (MINSA, 2016)

2.2.2.4. Cuidado de enfermería según el grado de dependencia

Según El Colegio de Enfermeros del Perú (2015) refiere cuatro grados de dependencia:

Grado I o Asistencia Mínima: Establecido a un factor con el riesgo mínimo, el paciente puede valerse por sí mismo, el profesional debe de dar un cuidado universal enfocado en la educación a la salud y a establecer sus emociones.

Grado II o Asistencia Parcial: Establecido a un factor de atención en donde el paciente tiene ciertas limitaciones y requiere de una atención parcial, es un paciente que se encuentra en pre o post operatorio de un procedimiento de cirugía bajo, con necesidad de atención en el acceso a sus medicamentos y tratamientos con equipos de rehabilitación y confort.

Grado III o Asistencia Intermedia: La prioridad de atención es mayor mediana, el paciente muestra diferentes factores de riesgos en su salud, no puede participar de su cuidado y necesita un monitoreo continuo con constante verificación de sus signos vitales, medicación permanente y tratamientos frecuentes.

Grado IV o Asistencia Intensiva: El paciente se encuentra en estado crítico, con riesgo de perder la vida, el profesional en enfermería debe de estar completamente capacitado para su atención, para otorgar un cuidado permanente y un monitoreo constante.

Grado V o Asistencia muy Especializada: Son pacientes que han sido sometidos a trasplantes de órganos y requieren del cuidado de un enfermero especializado en la Unidad de Cuidados Especiales, con equipos y tratamiento sofisticado.

2.2.2.5. Paciente post Covid

Las personas que han superado la enfermedad y han pasado un episodio como de un Covid agudo, se han visto dispuestas a muchos síntomas clínicos, que se dan al término de la fase aguda de esta enfermedad. Se refleja en pacientes posteriormente al término de la enfermedad en 3 semanas o 3 meses tras el comienzo del episodio del Covid. (Río, Collins, & Malani, 2020)

Los síntomas más comunes que se pueden observar en los pacientes que han superado en Covid son la astenia, problemas respiratorios, fatiga, diversos dolores musculares, falta

de concentración, presión en el pecho, sin explicación alguna ante la intensidad de estos síntomas, llevando solo un tratamiento continuo (Dennis, y otros, 2021).

2.3. Marco Conceptual

Atención de Calidad

Conjunto de procedimientos brindados a un individuo, familia o población, enfocado en otorgar una recuperación plena en su salud (Tobar, 2017).

Calidad

Conjunto de diferentes características que debe de cumplir con ciertos requisitos establecidos según la norma ISO 9000. Refleja el grado de satisfacción o insatisfacción obtenida por un servicio (CI, 2016).

Covid-19

Enfermedad causada por el virus SARS-CoV-2, ocasionando problemas respiratorios muy contagiosos. Se transmite tocando superficies y también al colocarse las manos sin lavar a la boca u ojos (INC, s.f.).

Empatía

Actitud que refleja sentimientos hacia una persona, es propia de los diferentes profesionales en salud para diferenciar las necesidades de los pacientes y obtener cercanía hacia ellos con sentimientos humanos y profesionales (Triana, 2017).

Enfermera

Profesional que adquiere en el transcurso del desarrollo de su carrera diferentes hábitos de vida y actitudes enfocados en valores hacia la persona con sentido humano, ocupando gran parte del tiempo en el cuidado asistencial hacia los pacientes (Castro & Simian, 2018).

Expectativas

Esperanzas que los clientes o pacientes tienen por lograr algo, obteniendo la satisfacción o insatisfacción (Turpo & Sánchez, 2018).

Insatisfacción

Proceso en el cual no se cumple con las esperanzas de lograr un buen servicio o producto, ocasionado por la falta de dirección y atención hacia las necesidades de las personas (Jesús, 2017).

Paciente

Persona que se encuentra bajo indicaciones médicas, sufre de alguna enfermedad que puede ser física, mental o corporal en grado mínimo o de alto riesgo (DRAE, s.f.).

Resultado

Es lo que se obtiene posteriormente al proceso de atención, se refleja en un cambio al estado de salud de la persona, obteniendo la satisfacción del paciente (Turpo & Sánchez, 2018)

Servqual

Herramienta comúnmente utilizada para determinar el nivel de satisfacción en relación con la calidad de servicio que se le otorga a una persona. Es un instrumento tipo encuesta compuesta por 22 ítems (Desarrollo y gestión, 2017).

2.4. Hipótesis**2.4.1. Hipótesis general**

H1: Existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

H0: No existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- El nivel de satisfacción en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021, es bajo.
- El nivel de calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021, es bajo.
- Existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

2.5. Operacionalización de variables e indicadores

Operacionalización de la variable satisfacción del paciente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Satisfacción	La Satisfacción del paciente es la respuesta emocional hacia el profesional derivado de la percepción de la atención recibida en relación a las expectativas que tenía antes de recibir el servicio (Canassa & Ramos, 2019)	La satisfacción se mide con la alegría del paciente, proporcionando información sobre el servicio, siendo guía para las acciones y originando buena experiencia frente al servicio otorgado (Bendezú & Vera, 2021)	Fiabilidad	Nivel de atención	1	Ordinal Tipo Likert: 1=Muy satisfecho 2=Satisfecho 3= Ni satisfecho ni insatisfecho 4= Insatisfecho 5=Muy insatisfecho
				Respeto en atención	2	
				Horario de atención	3	
			Capacidad de respuesta	Atención rápida y oportuna	4	
				Explicación a preguntas	5	
				Atención de calidad	6	
				Tiempo de atención	7	
			Seguridad	Nivel de conocimiento	8	
				Nivel de respuesta	9	
				Habilidad personales	10	
				Habilidades profesionales	11	
				Respeto en atención	12	
			Empatía	Amabilidad	13	
				Respeto	14	
				Confianza	15	
				Paciencia	16	
				Cortesía	17	
				Limpieza	18	
			Aspectos tangibles	Equipos	19	
				Instalaciones físicas	20	
				Apariencia física	21	
				Medios visuales	22	

Fuente: Elaboración propia

Operacionalización de la variable calidad de atención en enfermería

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Calidad de atención en enfermería	La calidad en el ámbito de salud representa la propiedad en los diferentes procedimientos de atención, la misma que es percibida desde diferentes aspectos (Fariño, et al., 2018)	Para lograr el cuidado del paciente se requiere seguir un procedimiento adecuado que implica conocer todas las necesidades del paciente por medio de la eficiencia y eficacia en el planteamiento de actividades logrando llegar a la satisfacción (Chumpitaz, 2019)	Técnico – científico	Efectividad	1	Ordinal Tipo Likert: 1=Siempre 2=Frecuentemente 3=Algunas veces 4= Rara vez 5=Nunca
				Eficacia	2	
				Eficiencia	3	
				Información	4	
				Recomendaciones	5	
			Humano	Respeto	6	
				Cortesía	7	
				Amabilidad	8	
				Trato cordial, confianza	9	
				Información completa y oportuna	10	
			Entorno	Interés por el paciente	11	
				Instalaciones físicas	12	
				Equipos	13	
				Apariencia personal	14	
				Limpieza	15	

Fuente: Elaboración propia

Capítulo III: Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo.

El estudio presentado es de tipo aplicada, porque por medio de todas las teorías y conocimientos adquiridos en una investigación básica se dará respuesta a las interrogantes de investigación, enfocándonos en un estudio teórico-práctico.

Las diferentes investigaciones de tipo aplicativo son conocidos también como prácticos, ya que en basándose en el estudio teórico se aplica todo lo aprendido en la práctica por medio del método de estudio, siendo esto lo más importante en el tema de investigación (Neill & Cortez, 2017).

Nivel

El nivel del estudio es descriptivo correlacional, porque se caracterizará cada variable y se determinará la relación existente entre ambas, permitiendo afirmar la hipótesis de estudio.

Las investigaciones descriptivas son todas aquellas que se enfocan en poder señalar y detallar cada fenómeno de estudio o situaciones presentadas para poder recopilar datos que permitan tener un juicio sobre ellas. Sus características son muy importantes para dar respuesta a las interrogantes de investigación (Hernández, et al., 2017).

Las investigaciones correlacionales determinan la relación entre dos o más variables de estudio, siendo medibles, cuantificables y alcanzables para determinar el nivel de nexos entre diferentes fenómenos, razón de investigación (Hernández, et al., 2017).

3.2. Descripción del método y diseño

Método

El método o enfoque de investigación es cuantitativo, permitiendo recolectar información que pone a prueba la hipótesis formulada y siendo verificado por el sistema estadístico SPSS V26 para poder analizar cada variable de estudio.

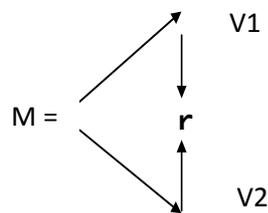
El método cuantitativo se enfoca en un análisis numérico que tiene como propósito una mejor comprensión de la información obtenida. Se debe de realizar una observación de las variables, se procede a medir y realizar la encuesta, permitiendo conocer la conducta y respuesta de cada encuestado para una mejor comprensión de la investigación, finalizando con el análisis estadístico que arrojará datos exactos en el estudio (Hernández, et al., 2017).

Diseño

El estudio es no experimental porque no se realizará la manipulación de ninguna de las variables: Satisfacción y calidad de atención en enfermería.

Las investigaciones de diseño no experimental se engloban en no alterar ni manipular las variables en una investigación, permitiendo solo analizar sus características y semejanzas para posteriormente ser estudiado, comprendido e interpretado (Hernández, et al., 2017).

El gráfico del diseño no experimental es el siguiente:



Dónde:

M → Señala el tiempo en que se realiza el estudio.

V1 → Señala a la variable satisfacción

V2 → Señala a la variable Calidad de atención en enfermería

r → Señala el vínculo de los factores que determinan la satisfacción del paciente y la calidad de atención en enfermería.

3.3. Población y muestra

Población.

La población está representada por los pacientes atendidos en el Centro de salud del distrito de Pauza afectados por el Covid 19, haciendo un total de 300 casos atendidos hasta septiembre del 2021.

La población representa un conjunto de personas, razón de estudio para obtener información importante según el análisis de investigación, siendo imposible de lograr un estudio en su totalidad (Damián, Andrade, & Torres, 2018).

A. Criterio de Inclusión

La importancia de poder obtener una información adecuada según los lineamientos de la investigación señala solo a los pobladores del distrito de Pauza ubicado en la provincia de Paucar del Sara Sara en Ayacucho que estuvieron afectados por el Covid 19, haciendo un total de 300 casos atendidos hasta septiembre del 2021.

Según Arias, Villasís, & Miranda (2016) definen el criterio de inclusión como “particularidades que debe tener una persona o algún tema de estudio para que forme parte de una investigación” [...] (p. 204).

B. Criterio de Exclusión

El estudio descarta a todas las personas que habitan en el distrito de la provincia de Paúcar del Sara Sara en Ayacucho, pero que no estuvieron afectados por el Covid 19.

Así también Arias, Villasís & Miranda, (2016) señala que dentro del criterio de exclusión se puede identificar a todas las personas, contextos o resultados que podrían alterar la investigación o cambiar el resultado del estudio y de las conclusiones.

Muestra

El estudio se realiza mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia el cual será seleccionado a criterio del investigador, haciendo un total de 50 pacientes que estuvieron afectados por el Covid 19 y han presentado síntomas post Covid, necesitando de una atención y tratamiento en el centro de salud de Pauza. Los pobladores que presentan alteraciones en su salud a causa del Covid 19 representan una muestra que determinará una mejor comprensión y un adecuado análisis de las variables de estudio.

Los muestreos no probabilísticos son determinados mediante el juicio de cada investigador, señalando que cada miembro tiene la posibilidad de ser escogido para el estudio, pero el autor por conveniencia indica los individuos que guardan mayor relación con el objetivo de estudio (Hernández, et al., 2017).

Unidad de análisis

50 pacientes del distrito de Pauza de la provincia de Paúcar del Sara Sara en Ayacucho.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica de estudio será la encuesta realizada a los pobladores del distrito de Pauza que tienen síntomas post Covid y llevan un tratamiento y atención en el centro de salud, enfocado en las variables de estudio: satisfacción y calidad de atención en enfermería.

La encuesta es una herramienta utilizada en diferentes estudios y recolección de información, logrando recopilar datos a una muestra para afirmar la hipótesis planteada (Groves, et al., 2011)

Instrumentos

El estudio utilizará el cuestionario para la recolección de datos, el cual estará compuesto por 22 preguntas para la variable satisfacción usando la escala ordinal Tipo Likert: Muy satisfecho, Satisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Insatisfecho y Muy insatisfecho y 15 preguntas para la variable calidad de

atención en enfermería utilizando la escala ordinal Tipo Likert: Siempre, Frecuentemente, Algunas veces, Rara vez y Nunca.

Según Ibáñez (2017) los cuestionarios conforman un conjunto de interrogantes con el propósito de recolectar información de un fenómeno o situación de estudio, siendo herramientas muy importantes para una mejor comprensión de la investigación a desarrollar.

Validez:

La validez del instrumento de recolección de datos fue dada por diferentes profesionales con años de experiencia en el campo laboral de enfermería y de atención a la población.

Tabla 1

Profesionales que validaron la encuesta

Profesionales	
Lic. Iván Quispe Espinoza	Aprobado
Lic. Lucero Diana Calderón Castro	Aprobado
Lic. Pilar Muñoz Garfiat	Aprobado

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad:

La confiabilidad se mide por el estadístico de fiabilidad. El estudio muestra la fiabilidad por cada variable de investigación.

Tabla 2

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Coefficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Alta
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Elaboración propia

Estadístico de fiabilidad del cuestionario de satisfacción de los pacientes afectados por el Covid -19 del centro de salud Pauza

La confiabilidad para el instrumento que mide la satisfacción de los pacientes que estuvieron afectados por el Covid 19 y han presentado síntomas post Covid, se obtuvo con el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach, incorporando la información recolectada al estadístico SPSS v26, efectuada a la muestra obtenida que corresponde a 50 personas que necesitaron de una atención y tratamiento en el centro de salud de Pauza, con un total de 22 preguntas.

Tabla 3

Resumen de procesamiento de datos

	N	%
Válido	50	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	50	100,0

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

Tabla 4

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	22

Según la tabla 3, el estadístico de fiabilidad del cuestionario de satisfacción de los pacientes que estuvieron afectados por el Covid 19 y han presentado síntomas post Covid, señala un coeficiente muy alto, proporcionando un valor de 0.807. Por lo tanto, se confirma la coherencia interna que las preguntas deben tener unas con otras, además de su claridad, es decir, hay alta consistencia interna de la escala de medición propuesta.

Estadístico de fiabilidad del cuestionario de calidad de atención de enfermería a los pacientes afectados por el Covid -19 del centro de salud Pauza

La confiabilidad para el instrumento que mide la calidad de atención de enfermería a los pacientes que estuvieron afectados por el Covid 19 y han presentado síntomas post Covid, se obtuvo con el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach, incorporando la información recolectada al estadístico SPSS v26, efectuada a la muestra obtenida que corresponde a 50 personas que necesitaron de una atención y tratamiento en el centro de salud de Pauza, con un total de 22 preguntas.

Tabla 5*Resumen de procesamiento de datos*

	N	%
Válido	50	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	50	100,0

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

Tabla 6*Estadístico de fiabilidad*

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	15

Según la tabla 5, el estadístico de fiabilidad del cuestionario de calidad de atención de enfermería de los pacientes que estuvieron afectados por el Covid 19 y han presentado síntomas post Covid, señala un coeficiente alto, proporcionando un valor de 0.708. Por lo tanto, se confirma la coherencia interna que las preguntas deben tener unas con otras, además de su claridad, es decir, hay alta consistencia interna de la escala de medición propuesta.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**Procedimiento**

Se obtuvo en primer lugar el permiso correspondiente de las autoridades del centro de salud del distrito de Pauza y la información en relación con la dirección de los pacientes que fueron atendidos por Covid 19 y que presentaron síntomas post Covid llevando un tratamiento y atención continuo en el establecimiento.

Se desarrolló un cuestionario de 22 preguntas para la variable satisfacción y 15 preguntas para la variable calidad de atención en enfermería, las cuales serán dirigidas a los pobladores motivo de la investigación realizando un trabajo de campo en el distrito para recopilar la información necesaria para el estudio.

Análisis de datos

Se realizará una investigación con el método cuantitativo utilizando el programa SPSS V26, analizando el estudio de nivel descriptivo e inferencial, se realizará tablas de frecuencia y gráficos que señalen

resultados en el estudio y se analizará la relación entre variables con la confiabilidad del Alfa de Cronbach.

La estadística descriptiva detalla cada variable en relación con cifras o cálculos, se da por distribución de puntuaciones o de frecuencias de cada una de las variables de estudio, así mismo, también se analiza polígonos de frecuencias que tienen énfasis en puntuaciones con respectivas frecuencias utilizando la metodología de gráficas útiles para poder describir la información obtenida. (Hernández, et al., 2014)

Así mismo Hernández, et al., (2014) señalan que la prueba de hipótesis determina la coherencia de información obtenida por medio de la muestra para una mejor comprensión, se recomienda realizar un análisis de los conceptos de distribución muestral por medio de una estadística inferencial.

Aspectos éticos

El estudio presentado se realiza por medio de una conducta ética profesional que señala un respeto hacia la opinión de diferentes autores y se rige en lineamientos de investigación con diferentes principios morales y sociales.

Se ha considerado el respeto por la Directiva de los Lineamientos para la presentación de Informe Final de Tesis-UNID

Entre los aspectos éticos indicamos:

La Confidencialidad: La información obtenida en el trabajo de campo es confiable y no será revelado el autor de cada encuesta considerándolos como anónimos.

Objetividad: En el desarrollo de la investigación se ha citado información de diferentes autores, respetando la originalidad y no incidiendo al plagio para realizar la investigación.

Originalidad: Se citó todas las fuentes bibliográficas utilizadas, realizando el parafraseo correspondiente, reduciendo la similitud y logrando que el estudio sea original.

Veracidad: La información presentada fue verídica, protegiendo la confidencialidad de los cuestionarios presentados.

Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados

4.1. Presentación de resultados

Se muestran los resultados del estudio después de ser analizados por el sistema SPSS v 26 y el Sistema Microsoft Excel. Se presenta el análisis por cada objetivo.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza.

Tabla 7

Relación entre Satisfacción y Calidad de atención en enfermería

		Satisfacción	Calidad de atención
Satisfacción	Correlación de Pearson	1	,830**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,830**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

H1: Existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

H0: No existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

En la tabla 7 se puede visualizar que el valor del coeficiente de correlación es de 0,830 y es considerado muy alto, lo cual pone en manifiesto que, la Satisfacción está relacionada con la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho, por ello se afirma la hipótesis y se dice que en un 83% existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OBJETIVO ESPECÍFICO 1:

Identificar el nivel de satisfacción en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza.

Tabla 8

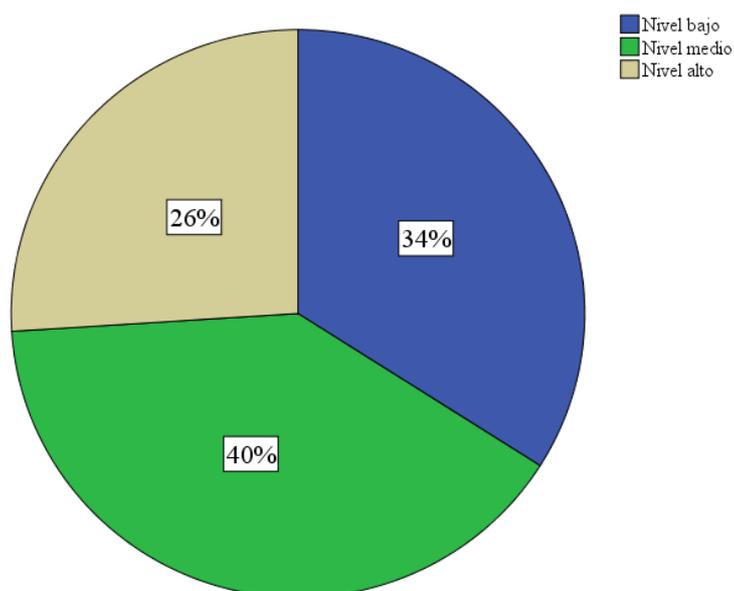
Nivel de satisfacción en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	17	34,0	34,0
Nivel medio	20	40,0	74,0
Nivel alto	13	26,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Nivel de satisfacción en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza



En la tabla 8 se puede visualizar que del 100% de personas encuestadas el nivel de satisfacción en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza en un 26% es un nivel alto, el 40% de pacientes manifiestan un nivel de satisfacción medio y en un 34% los pacientes muestran un nivel de satisfacción bajo. Por lo que se puede interpretar que en su mayoría los pacientes no se encuentran satisfechos totalmente con la atención brindada en el centro de salud de Pauza.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2:

Identificar el nivel de calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza.

Tabla 9

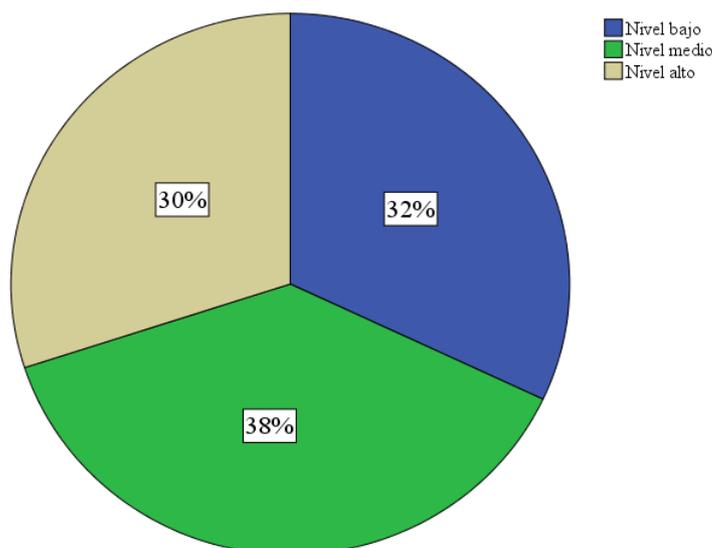
Nivel de calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	16	32,0	32,0
Nivel medio	19	38,0	70,0
Nivel alto	15	30,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Nivel de calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza



En la tabla 9 se puede visualizar que del 100% de personas encuestadas el nivel calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza en un 30% es un nivel alto, el 38% de pacientes manifiestan un nivel de calidad de atención medio y en un 32% los pacientes muestran un nivel de calidad de atención bajo. Por lo que se puede interpretar que en su mayoría los pacientes han percibido una calidad de atención en enfermería de nivel medio y bajo.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3:

Analizar la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza.

Tabla 10

Relación entre Satisfacción y Calidad de atención en enfermería

		Satisfacción	Calidad de atención
Satisfacción	Correlación de Pearson	1	,830**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,830**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

En la tabla 10 se puede visualizar que el valor del coeficiente de correlación es de 0,830 y es considerado muy alto, lo cual pone en manifiesto que, la Satisfacción está relacionada con la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho, por ello se dice que en un 83% existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Análisis descriptivo de la investigación Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021

Tabla 11

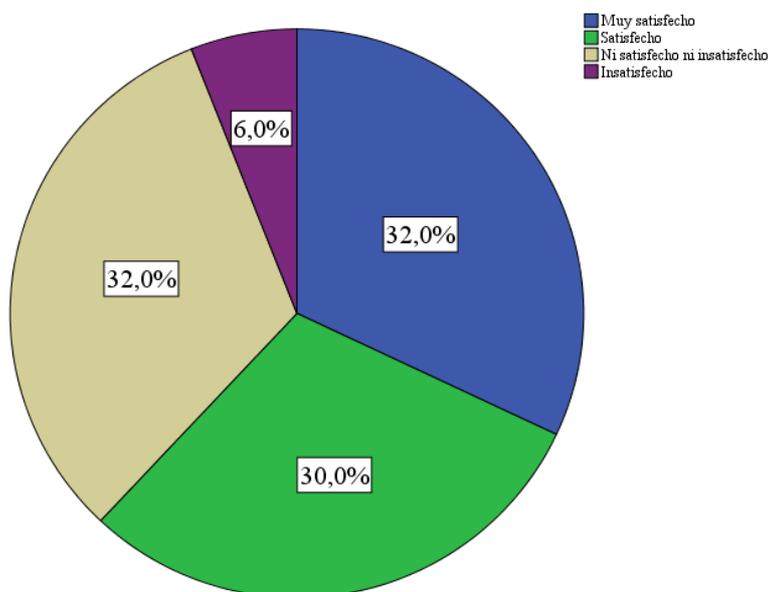
¿El personal de enfermería mostró preocupación por los síntomas presentados durante su atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	16	32,0	32,0
Satisfecho	15	30,0	62,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	32,0	94,0
Insatisfecho	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

¿El personal de enfermería mostró preocupación por los síntomas presentados durante su atención?



En la tabla 11 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 32% se siente muy satisfecho con la preocupación que mostró el personal de enfermería por los síntomas presentados durante su atención, el 30% se siente satisfecho con la preocupación que mostró el personal de enfermería por los síntomas presentados durante su atención, el 32% ni satisfecho ni insatisfecho y el 6% insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 12

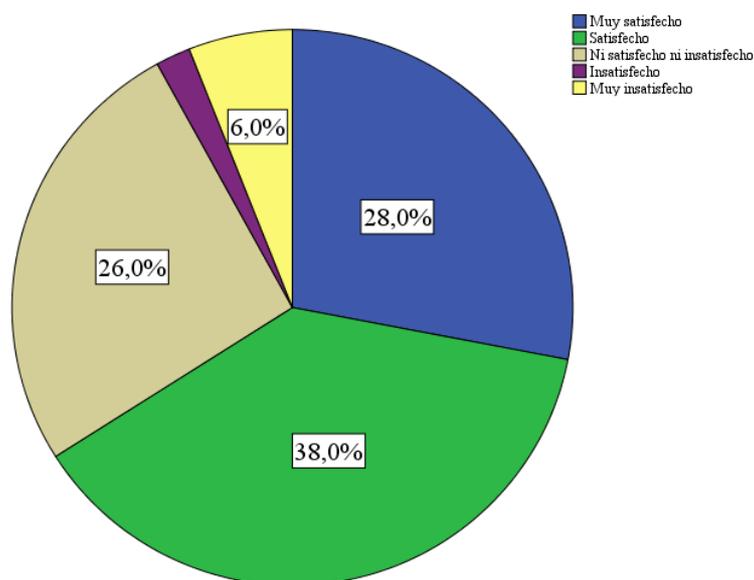
¿El personal de enfermería le brindó un trato cordial durante su atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	14	28,0	28,0
Satisfecho	19	38,0	66,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	26,0	92,0
Insatisfecho	1	2,0	94,0
Muy insatisfecho	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

¿El personal de enfermería le brindó un trato cordial durante su atención?



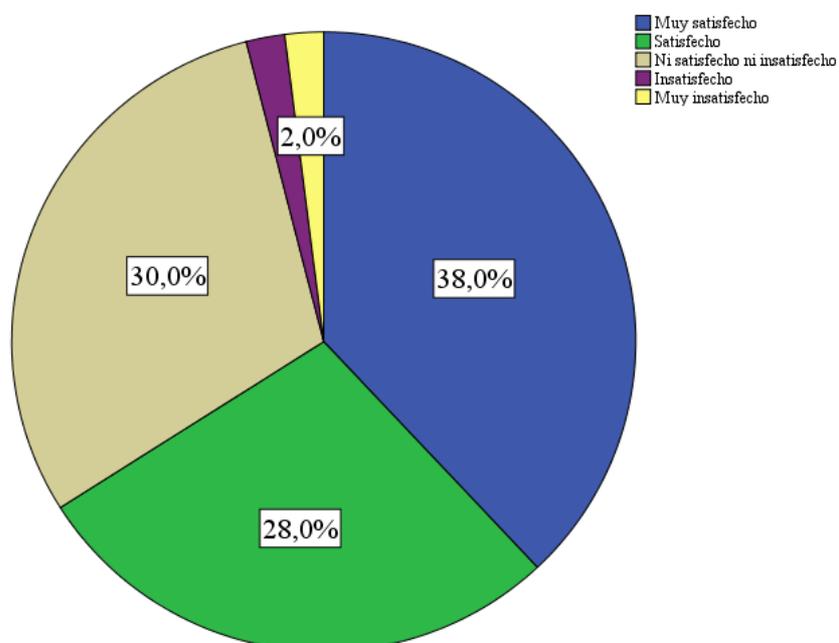
En la tabla 12 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 28% se siente muy satisfecho por el trato cordial que le brindó el personal de enfermería durante su atención, el 38% se siente satisfecho por el trato cordial que le brindó el personal de enfermería durante su atención, el 26% ni satisfecho ni insatisfecho, el 2% insatisfecho y el 6% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 13

¿El personal de enfermería respetó el orden de llegada de cada paciente durante su atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	19	38,0	38,0
Satisfecho	14	28,0	66,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	15	30,0	96,0
Insatisfecho	1	2,0	98,0
Muy insatisfecho	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

En la tabla 13 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 38% se siente muy satisfecho por el respeto en el orden de llegada por el personal en enfermería durante la atención, el 28% se siente satisfecho por el respeto en el orden de llegada por el personal en enfermería durante la atención, el 30% ni satisfecho ni insatisfecho, el 2% insatisfecho y el 2% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 14

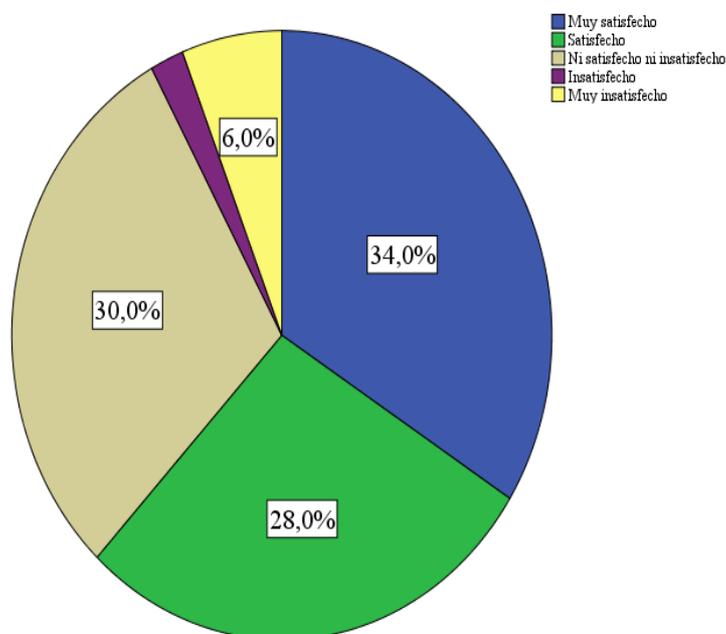
¿El personal de enfermería estuvo atento en su atención y le brindó un servicio rápido y oportuno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	17	34,0	34,0
Satisfecho	14	28,0	62,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	15	30,0	92,0
Insatisfecho	1	2,0	94,0
Muy insatisfecho	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

¿El personal de enfermería estuvo atento en su atención y le brindó un servicio rápido y oportuno?



En la tabla 14 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 34% se siente muy satisfecho porque el personal de enfermería estuvo atento en la atención realizada y le brindó un servicio rápido y oportuno, el 28% se siente satisfecho porque el personal de enfermería estuvo atento en la atención realizada y le brindó un servicio rápido y oportuno, el 30% ni satisfecho ni insatisfecho, el 2% insatisfecho y el 6% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 15

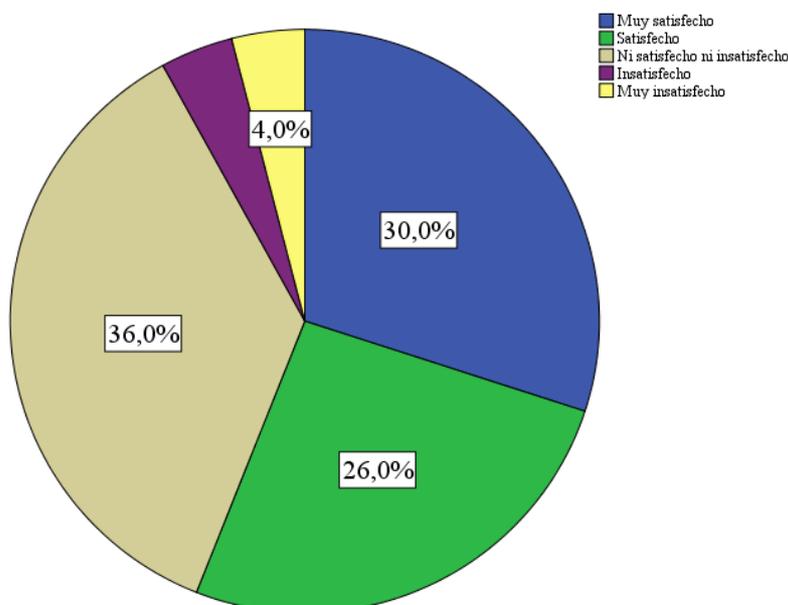
¿El personal de enfermería respondió a sus preguntas brindando la información que necesitaba en ese momento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	15	30,0	30,0
Satisfecho	13	26,0	56,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	18	36,0	92,0
Insatisfecho	2	4,0	96,0
Muy insatisfecho	2	4,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

¿El personal de enfermería respondió a sus preguntas brindando la información que necesitaba en ese momento?



En la tabla 15 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 30% se siente muy satisfecho respecto a la información que le brindó el personal de enfermería en las consultas de preguntas requeridas durante la atención, el 26% se siente satisfecho, el 36% ni satisfecho ni insatisfecho, el 4% insatisfecho y el 4% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 16

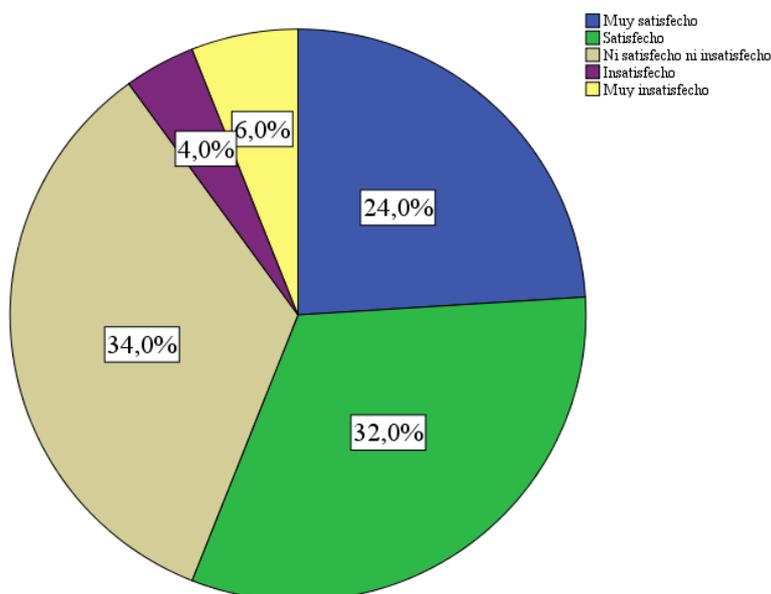
¿El personal de enfermería le agradeció por las preguntas formuladas en su atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	12	24,0	24,0
Satisfecho	16	32,0	56,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	34,0	90,0
Insatisfecho	2	4,0	94,0
Muy insatisfecho	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

¿El personal de enfermería le agradeció por las preguntas formuladas en su atención?



En la tabla 16 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 24% se siente muy satisfecho porque el personal de enfermería le agradeció por las preguntas formuladas en su atención, el 32% se siente satisfecho, el 34% ni satisfecho ni insatisfecho, el 4% insatisfecho y el 6% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 17

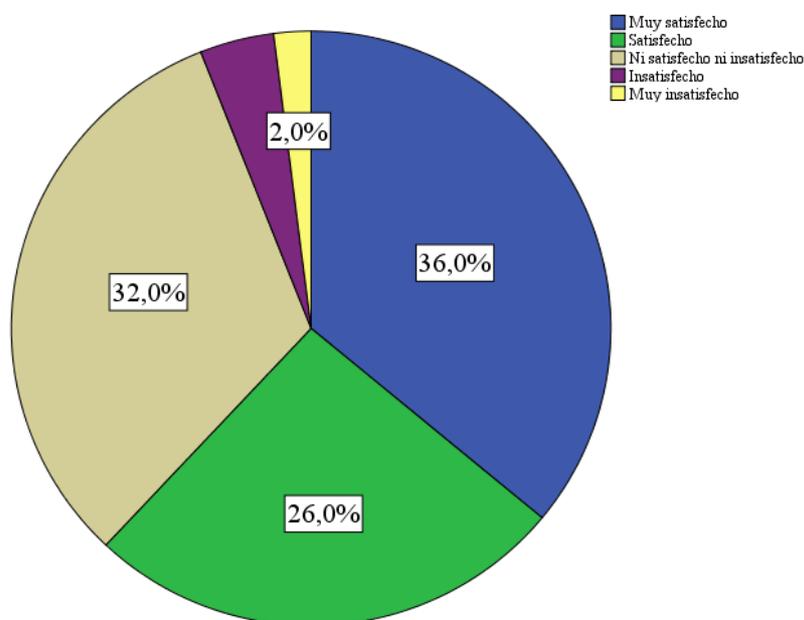
¿El personal de enfermería le brindó la atención necesaria en el tiempo que esperaba?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	18	36,0	36,0
Satisfecho	13	26,0	62,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	32,0	94,0
Insatisfecho	2	4,0	98,0
Muy insatisfecho	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

¿El personal de enfermería le brindó la atención necesaria en el tiempo que esperaba?



En la tabla 17 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 36% se siente muy satisfecho con la atención brindada por el personal de enfermería en el tiempo que esperaba, el 26% se siente satisfecho, el 32% ni satisfecho ni insatisfecho, el 4% insatisfecho y el 2% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 18

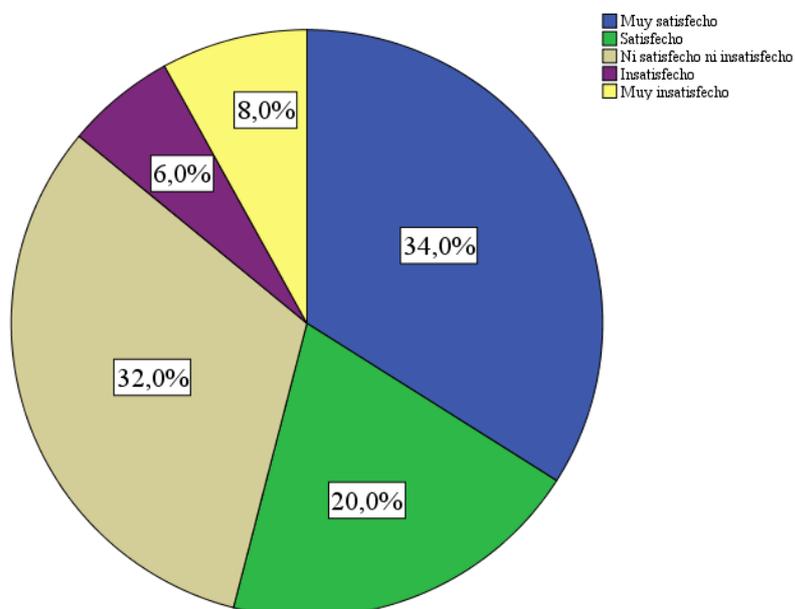
¿El personal de enfermería supo explicarle cuales serían los cuidados que debe de tener por su salud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	17	34,0	34,0
Satisfecho	10	20,0	54,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	32,0	86,0
Insatisfecho	3	6,0	92,0
Muy insatisfecho	4	8,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

¿El personal de enfermería supo explicarle cuales serían los cuidados que debe de tener por su salud?



En la tabla 18 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 34% se siente muy satisfecho con el personal de enfermería porque supo explicarle sobre los cuidados que debe tener por su salud, el 20% se siente satisfecho, el 32% ni satisfecho ni insatisfecho, el 6% insatisfecho y el 8% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 19

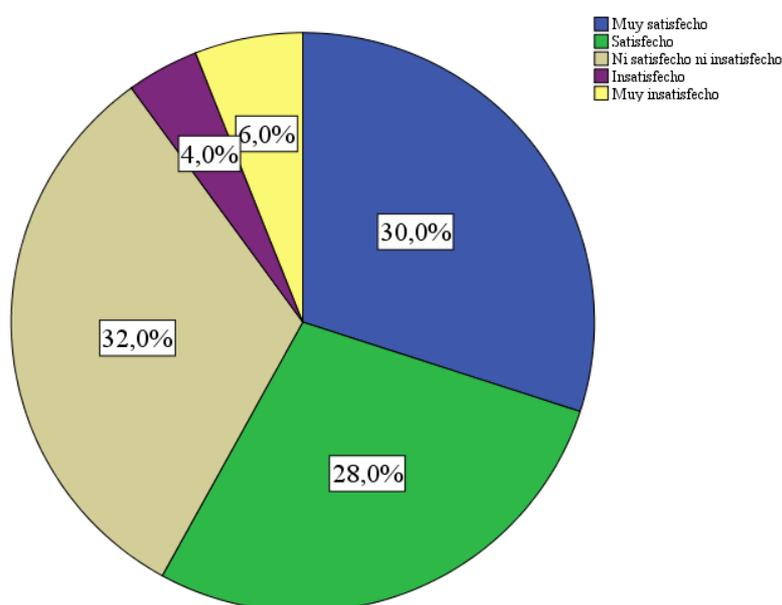
¿El personal en enfermería respondió adecuadamente a sus inquietudes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	15	30,0	30,0
Satisfecho	14	28,0	58,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	32,0	90,0
Insatisfecho	2	4,0	94,0
Muy insatisfecho	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

¿El personal en enfermería respondió adecuadamente a sus inquietudes?



En la tabla 19 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 30% se siente muy satisfecho con el personal de enfermería porque respondió adecuadamente sus inquietudes, el 38% se siente satisfecho, el 32% ni satisfecho ni insatisfecho, el 4% insatisfecho y el 6% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 20

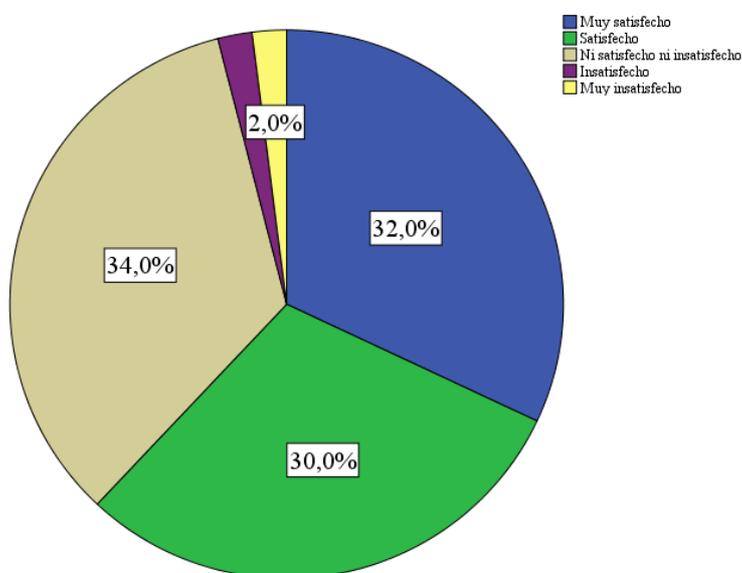
¿El personal de enfermería le demostró un trato cordial y amable con sentido humano?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	16	32,0	32,0
Satisfecho	15	30,0	62,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	34,0	96,0
Insatisfecho	1	2,0	98,0
Muy insatisfecho	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

¿El personal de enfermería le demostró un trato cordial y amable con sentido humano?



En la tabla 20 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 32% se siente muy satisfecho con el personal de enfermería porque le demostró un trato cordial y amable con sentido humano, el 30% se siente satisfecho, el 34% ni satisfecho ni insatisfecho, el 2% insatisfecho y el 2% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 21

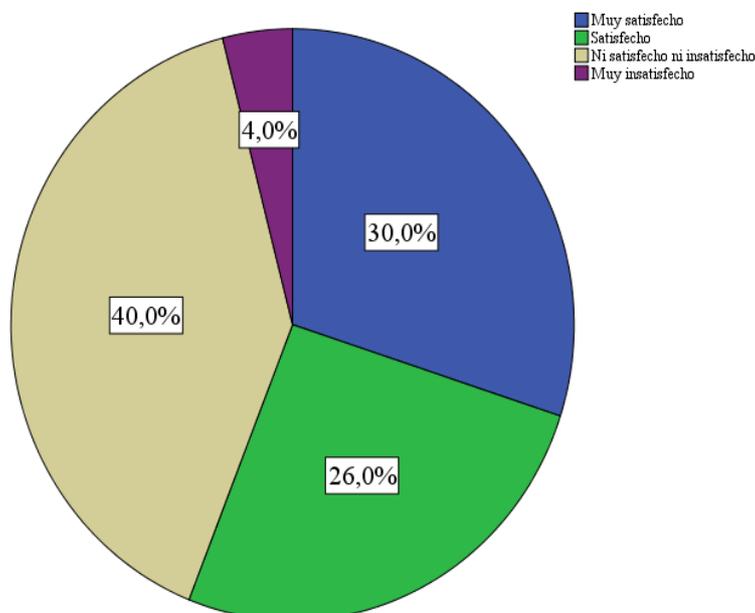
¿El personal de enfermería le enseñó cómo seguir su rehabilitación y su recuperación física en casa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	15	30,0	30,0
Satisfecho	13	26,0	56,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	20	40,0	96,0
Muy insatisfecho	2	4,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

¿El personal de enfermería le enseñó cómo seguir su rehabilitación y su recuperación física en casa?



En la tabla 21 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 30% se siente muy satisfecho con el personal de enfermería porque le enseñó cómo seguir su rehabilitación y recuperación física en casa, el 26% se siente satisfecho, el 40% ni satisfecho ni insatisfecho, el 4% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 22

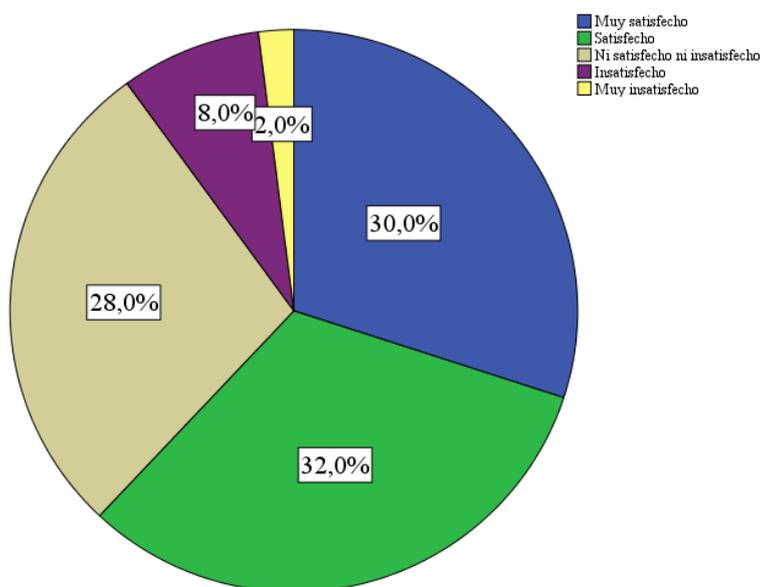
¿El personal en enfermería se dirigió a usted con delicadeza y cortesía en cada atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	15	30,0	30,0
Satisfecho	16	32,0	62,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	28,0	90,0
Insatisfecho	4	8,0	98,0
Muy insatisfecho	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

¿El personal en enfermería se dirigió a usted con delicadeza y cortesía en cada atención?



En la tabla 22 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 30% se siente muy satisfecho con el personal de enfermería porque se dirige con delicadez y cortesía en cada atención, el 32% se siente satisfecho, el 28% ni satisfecho ni insatisfecho, el 8% insatisfecho y el 2% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 23

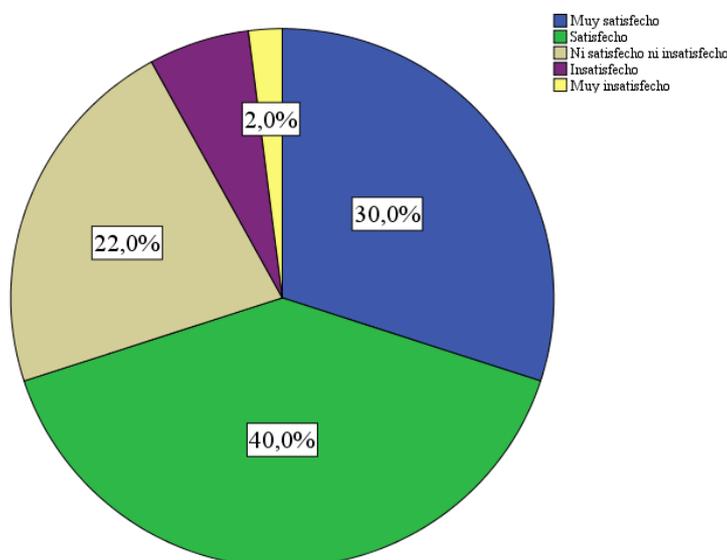
¿El personal en enfermería fue amable durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	15	30,0	30,0
Satisfecho	20	40,0	70,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	22,0	92,0
Insatisfecho	3	6,0	98,0
Muy insatisfecho	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

¿El personal en enfermería fue amable durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?



En la tabla 23 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 30% se siente muy satisfecho con el personal de enfermería porque durante el tiempo que estuvo en el centro de salud fue amable, el 40% se siente satisfecho, el 22% ni satisfecho ni insatisfecho, el 6% insatisfecho y el 2% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 24

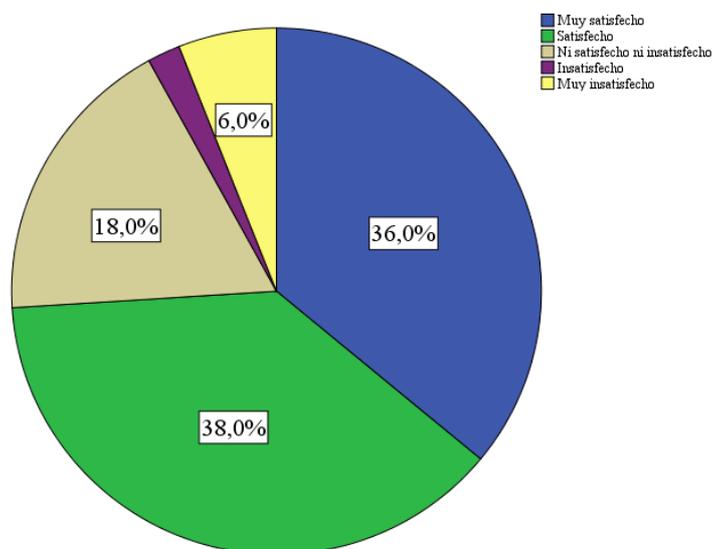
¿El personal en enfermería le demostró respeto en todos sus procedimientos efectuados durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	18	36,0	36,0
Satisfecho	19	38,0	74,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	18,0	92,0
Insatisfecho	1	2,0	94,0
Muy insatisfecho	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 16

¿El personal en enfermería le demostró respeto en todos sus procedimientos efectuados durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?



En la tabla 24 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 36% se siente muy satisfecho con el personal de enfermería porque le demostró respeto en todos sus procedimientos efectuados durante el tiempo que estuvo en el centro de salud, el 38% se siente satisfecho, el 18% ni satisfecho ni insatisfecho, el 2% insatisfecho y el 6% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 25

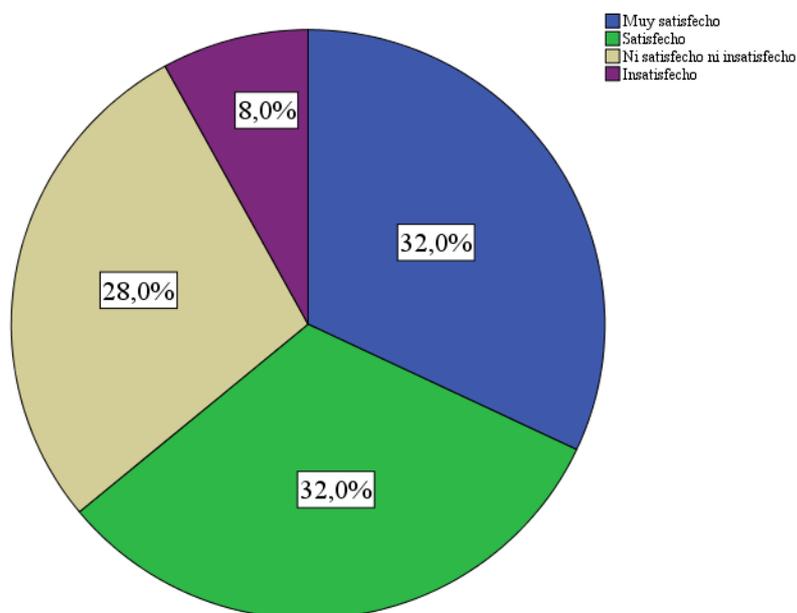
¿El personal en enfermería lo escuchó cuando usted le demostró sus sentimientos a causa de sus síntomas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	16	32,0	32,0
Satisfecho	16	32,0	64,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	28,0	92,0
Insatisfecho	4	8,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 17

¿El personal en enfermería lo escuchó cuando usted le demostró sus sentimientos a causa de sus síntomas?



En la tabla 25 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 32% se siente muy satisfecho con el personal de enfermería porque lo escuchó cuando le demostró sus sentimientos a causa de sus síntomas, el 32% se siente satisfecho, el 28% ni satisfecho ni insatisfecho y el 8% insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 26

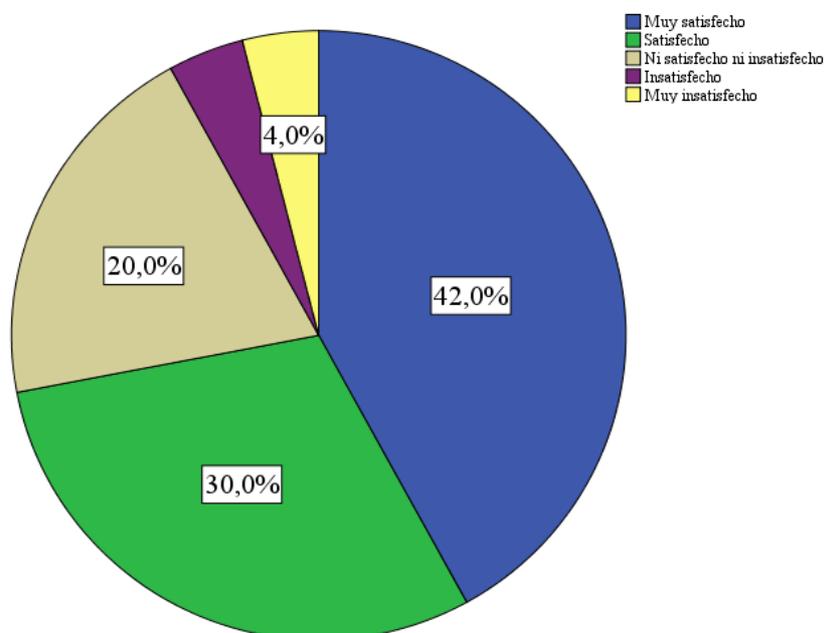
¿El personal en enfermería demostró paciencia en el tiempo de la atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	21	42,0	42,0
Satisfecho	15	30,0	72,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	20,0	92,0
Insatisfecho	2	4,0	96,0
Muy insatisfecho	2	4,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 18

¿El personal en enfermería demostró paciencia en el tiempo de la atención?



En la tabla 26 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 42% se siente muy satisfecho con el personal de enfermería porque le demostró paciencia en el tiempo de la atención, el 30% se siente satisfecho, el 20% ni satisfecho ni insatisfecho, el 4% insatisfecho y el 4% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 27

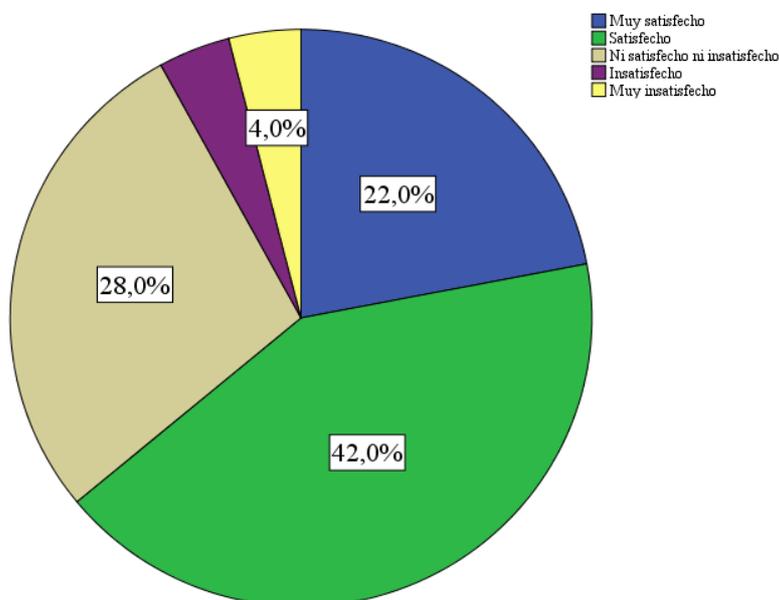
¿El personal en enfermería fue cortés con usted y sus familiares durante el tiempo de atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	11	22,0	22,0
Satisfecho	21	42,0	64,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	28,0	92,0
Insatisfecho	2	4,0	96,0
Muy insatisfecho	2	4,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 19

¿El personal en enfermería fue cortés con usted y sus familiares durante el tiempo de atención?



En la tabla 27 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 22% se siente muy satisfecho con el personal de enfermería porque fue cortés con él y sus familiares durante el tiempo de atención, el 42% se siente satisfecho, el 28% ni satisfecho ni insatisfecho, el 4% insatisfecho y el 4% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 28

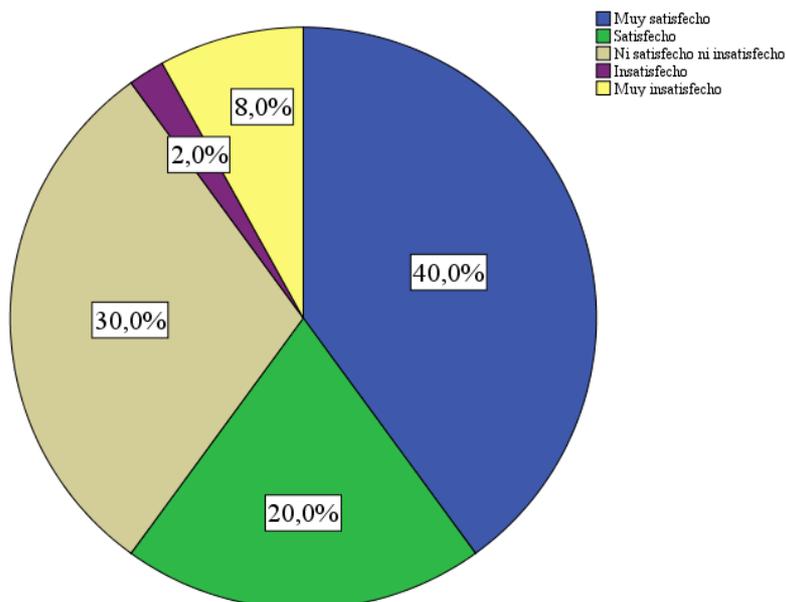
¿El personal de enfermería le mostró una buena apariencia en el momento de su atención? (cabello recogido, uniforme adecuado, identificación, uñas cortadas y sin pintar)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	20	40,0	40,0
Satisfecho	10	20,0	60,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	15	30,0	90,0
Insatisfecho	1	2,0	92,0
Muy insatisfecho	4	8,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 20

¿El personal de enfermería le mostró una buena apariencia en el momento de su atención? (cabello recogido, uniforme adecuado, identificación, uñas cortadas y sin pintar)



En la tabla 28 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 40% se siente muy satisfecho con el personal de enfermería porque demostró una buena apariencia en el momento de su atención, el 20% se siente satisfecho, el 30% ni satisfecho ni insatisfecho, el 2% insatisfecho y el 8% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 29

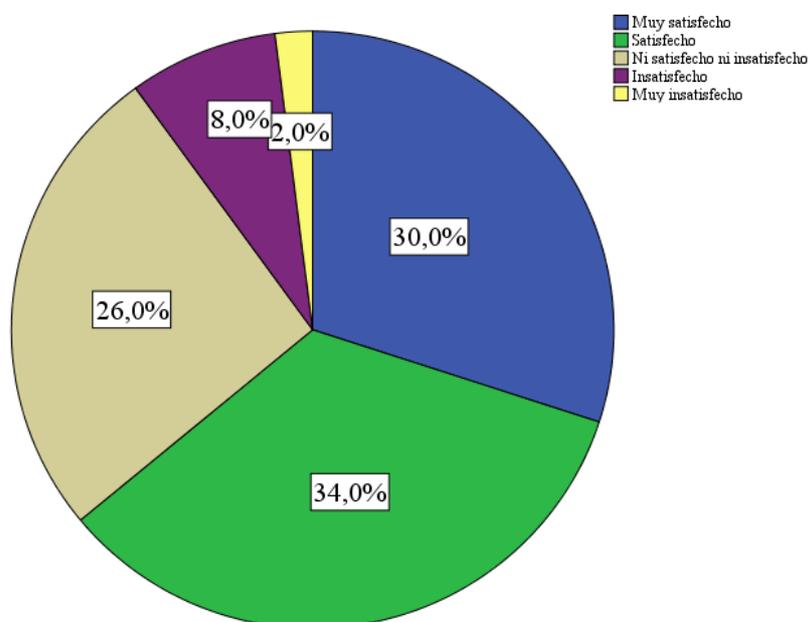
¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio que tenía todos los materiales necesarios para su atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	15	30,0	30,0
Satisfecho	17	34,0	64,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	26,0	90,0
Insatisfecho	4	8,0	98,0
Muy insatisfecho	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 21

¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio que tenía todos los materiales necesarios para su atención?



En la tabla 29 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 30% se siente muy satisfecho con el personal de enfermería porque lo atendió en un consultorio que tenía todos los materiales necesarios para su atención, el 34% se siente satisfecho, el 26% ni satisfecho ni insatisfecho, el 8% insatisfecho y el 2% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 30

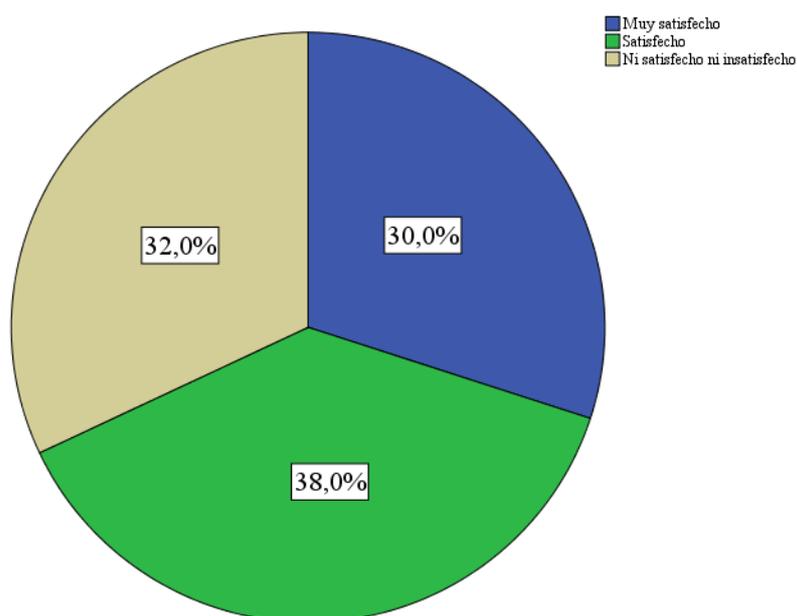
¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio limpio y adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	15	30,0	30,0
Satisfecho	19	38,0	68,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	32,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 22

¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio limpio y adecuado?



En la tabla 30 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 30% se siente muy satisfecho con el personal de enfermería porque lo atendió en un consultorio limpio y adecuado, el 38% se siente satisfecho y el 16% ni satisfecho ni insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 31

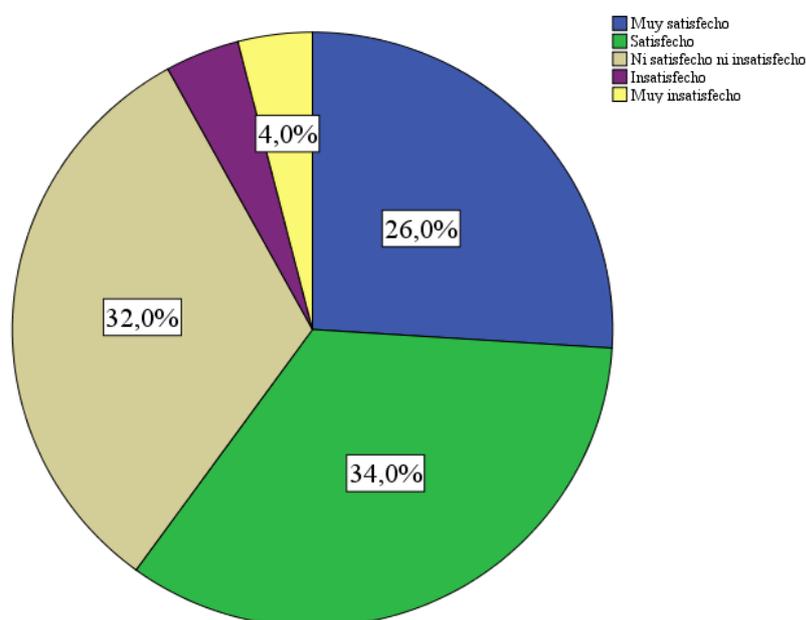
¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio con buena iluminación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	13	26,0	26,0
Satisfecho	17	34,0	60,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	32,0	92,0
Insatisfecho	2	4,0	96,0
Muy insatisfecho	2	4,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 23

¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio con buena iluminación?



En la tabla 31 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 26% se siente muy satisfecho con el personal de enfermería porque lo atendió en un consultorio con buena iluminación, el 34% se siente satisfecho y el 32% ni satisfecho ni insatisfecho, el 4% insatisfecho y el 4% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 32

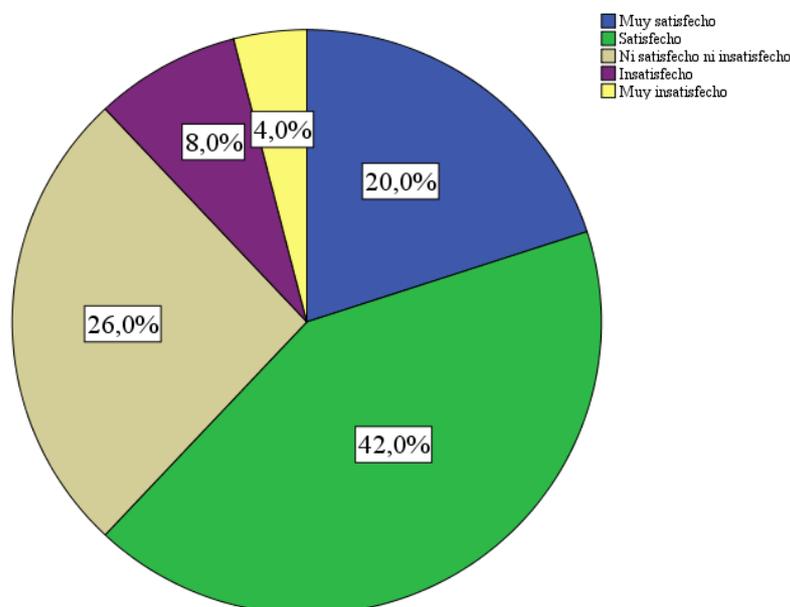
¿El personal de enfermería le proporcionó videos para que siga su tratamiento físico en casa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	10	20,0	20,0
Satisfecho	21	42,0	62,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	26,0	88,0
Insatisfecho	4	8,0	96,0
Muy insatisfecho	2	4,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 24

¿El personal de enfermería le proporcionó videos para que siga su tratamiento físico en casa?



En la tabla 32 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 20% se siente muy satisfecho con el personal de enfermería porque le proporcionó videos para que siga su tratamiento físico en casa, el 42% se siente satisfecho y el 26% ni satisfecho ni insatisfecho, el 8% insatisfecho y el 4% muy insatisfecho. Se puede interpretar que existe un porcentaje de pacientes que no se encuentran satisfechos totalmente.

Tabla 33

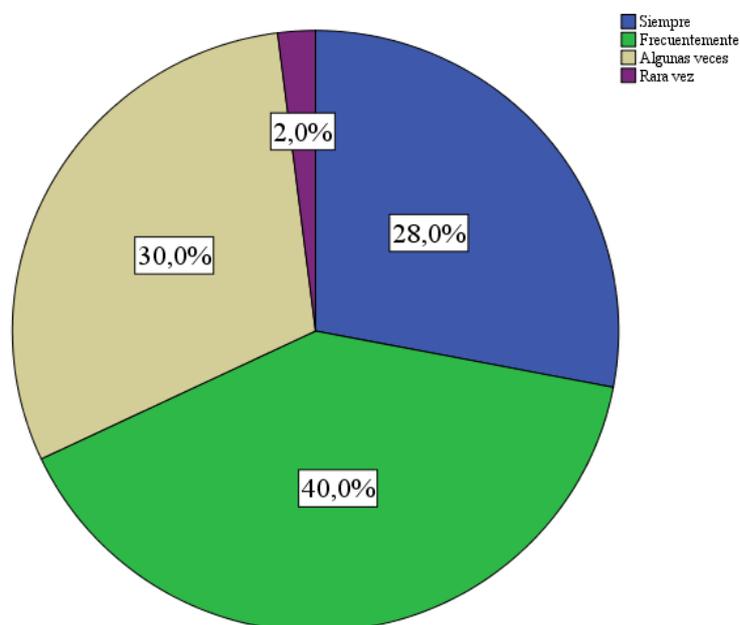
¿El personal de enfermería le ofreció la técnica correcta para la atención que necesita su tratamiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	14	28,0	28,0
Frecuentemente	20	40,0	68,0
Algunas veces	15	30,0	98,0
Rara vez	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 25

¿El personal de enfermería le ofreció la técnica correcta para la atención que necesita su tratamiento?



En la tabla 33 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 28% manifiesta que siempre el personal de enfermería ofrece la técnica correcta para la atención que necesita el tratamiento, el 40% manifiesta que frecuentemente, el 30% algunas veces y el 2% rara vez. Se puede interpretar que existe pacientes que infieren con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería durante su estadía en el hospital

Tabla 34

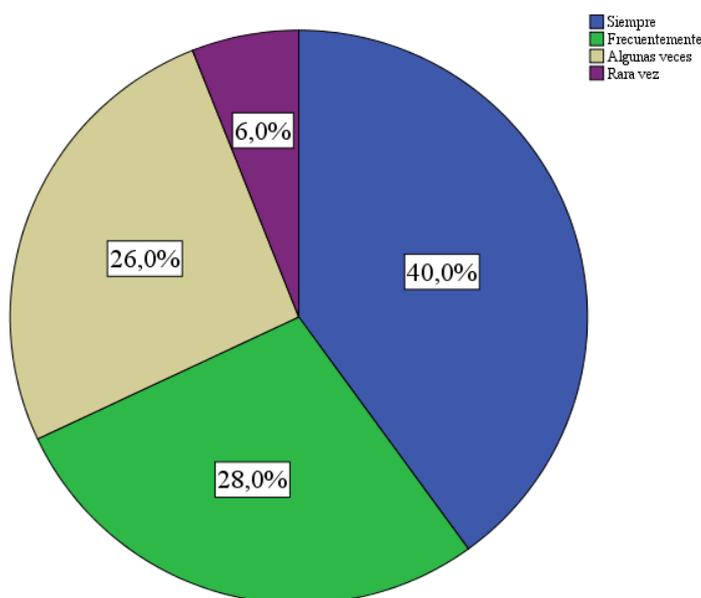
¿El personal de enfermería durante su atención le brindó la información adecuada para prevención y tratamiento post Covid?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	20	40,0	40,0
Frecuentemente	14	28,0	68,0
Algunas veces	13	26,0	94,0
Rara vez	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 26

¿El personal de enfermería durante su atención le brindó la información adecuada para prevención y tratamiento post Covid?



En la tabla 34 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 40% manifiesta que siempre el personal de enfermería le brindó la información adecuada para prevención y tratamiento post Covid, el 28% manifiesta que frecuentemente, el 26% algunas veces y el 6% rara vez. Se puede interpretar que existe pacientes que infieren con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería durante su estadía en el hospital

Tabla 35

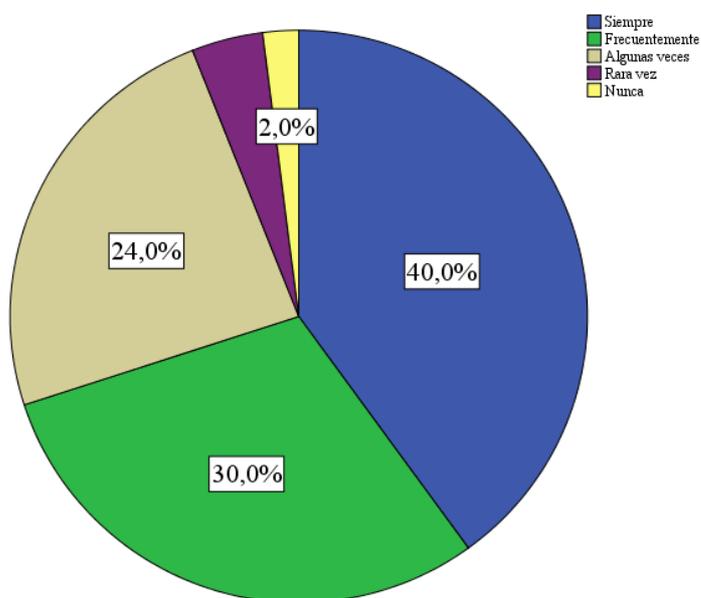
¿El personal de enfermería le brindó asesorías educativas con respecto a su cuidado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	20	40,0	40,0
Frecuentemente	15	30,0	70,0
Algunas veces	12	24,0	94,0
Rara vez	2	4,0	98,0
Nunca	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 27

¿El personal de enfermería le brindó asesorías educativas con respecto a su cuidado?



En la tabla 35 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 40% manifiesta que siempre el personal de enfermería le ha brindado asesorías educativas con respecto a su cuidado, el 30% manifiesta que frecuentemente, el 24% algunas veces, el 4% rara vez y el 2% nunca. Se puede interpretar que existe pacientes que inferen con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería como apoyo y orientación en la enfermedad.

Tabla 36

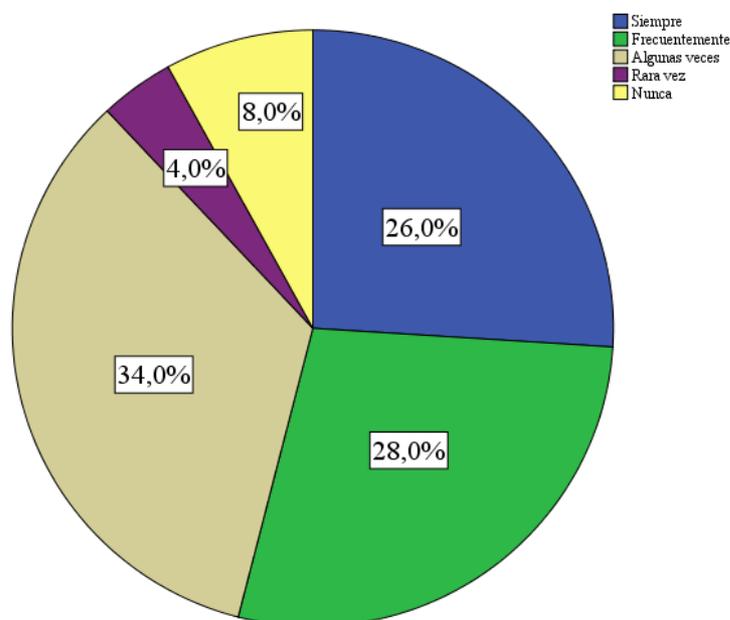
¿El personal de enfermería le informó el nivel de riesgo ante posibles enfermedades a causa de haber sufrido Covid 19?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	13	26,0	26,0
Frecuentemente	14	28,0	54,0
Algunas veces	17	34,0	88,0
Rara vez	2	4,0	92,0
Nunca	4	8,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 28

¿El personal de enfermería le informó el nivel de riesgo ante posibles enfermedades a causa de haber sufrido Covid 19?



En la tabla 36 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 26% manifiesta que siempre el personal de enfermería le informó el nivel de riesgo ante posibles enfermedades a causa de haber sufrido Covid 19, el 28% manifiesta que frecuentemente, el 34% algunas veces, el 4% rara vez y el 8% nunca. Se puede interpretar que existe pacientes que infieren con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería como apoyo y orientación en la enfermedad.

Tabla 37

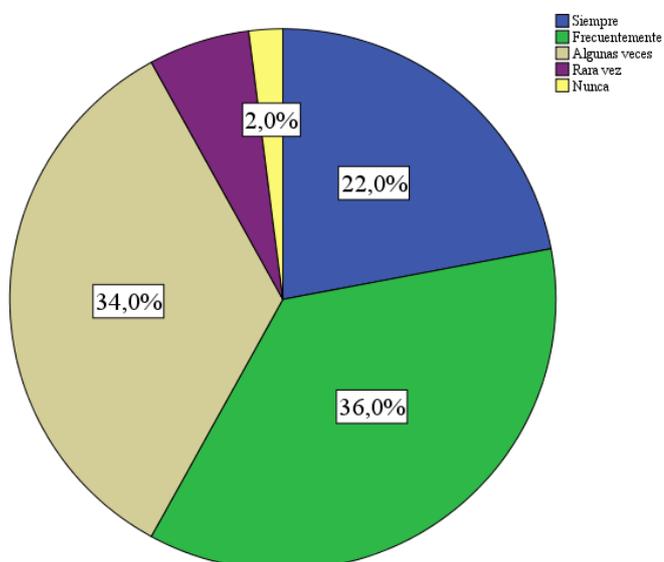
¿El personal de enfermería le explicó los aspectos adversos y sus recomendaciones por haber sufrido Covid 19?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	11	22,0	22,0
Frecuentemente	18	36,0	58,0
Algunas veces	17	34,0	92,0
Rara vez	3	6,0	98,0
Nunca	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 29

¿El personal de enfermería le explicó los aspectos adversos y sus recomendaciones por haber sufrido Covid 19?



En la tabla 37 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 22% manifiesta que siempre el personal de enfermería le explicó los aspectos adversos y sus recomendaciones por haber sufrido Covid 19, el 36% manifiesta que frecuentemente, el 34% algunas veces, el 6% rara vez y el 2% nunca. Se puede interpretar que existe pacientes que infieren con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería como apoyo y orientación en la enfermedad.

Tabla 38

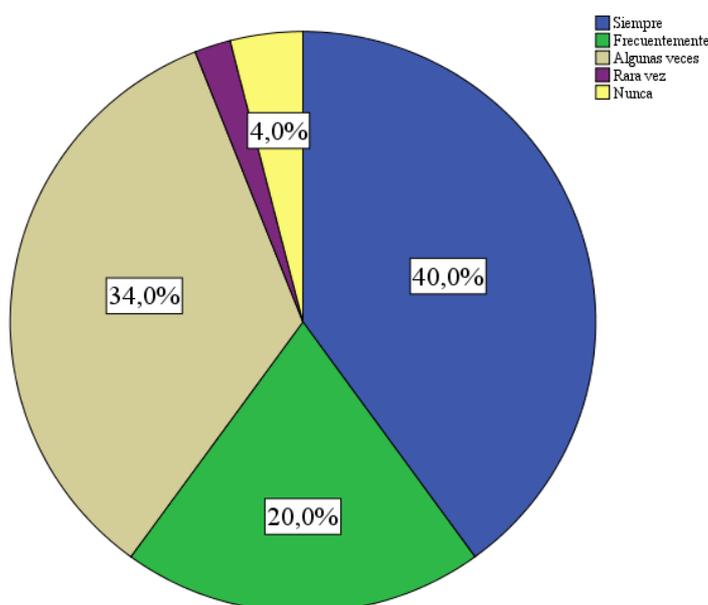
¿El personal de enfermería se dirigió a usted con respeto llamándolo por su nombre o apellido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	20	40,0	40,0
Frecuentemente	10	20,0	60,0
Algunas veces	17	34,0	94,0
Rara vez	1	2,0	96,0
Nunca	2	4,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 30

¿El personal de enfermería se dirigió a usted con respeto llamándolo por su nombre o apellido?



En la tabla 38 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 40% manifiesta que siempre el personal de enfermería se dirigió con respeto llamándolo por su nombre o apellido, el 20% manifiesta que frecuentemente, el 34% algunas veces, el 2% rara vez y el 4% nunca. Se puede interpretar que existe pacientes que infieren con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería como profesional educado y empático.

Tabla 39

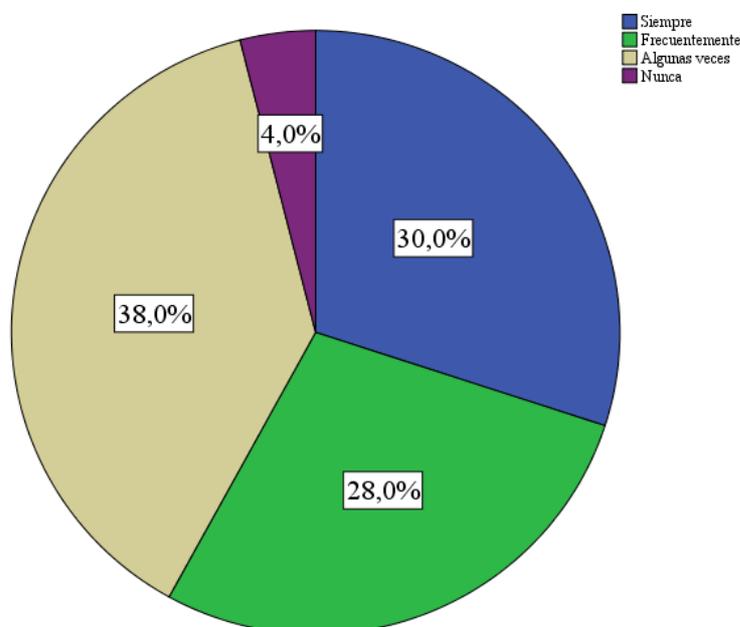
¿El personal de enfermería aplicó durante su atención valores de agradecimiento y cortesía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	15	30,0	30,0
Frecuentemente	14	28,0	58,0
Algunas veces	19	38,0	96,0
Nunca	2	4,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 31

¿El personal de enfermería aplicó durante su atención valores de agradecimiento y cortesía?



En la tabla 39 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 30% manifiesta que siempre ha recibido por el personal de enfermería durante su atención valores de agradecimiento y cortesía, el 28% manifiesta que frecuentemente, el 38% algunas veces y el 4% nunca. Se puede interpretar que existe pacientes que infieren con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería como profesional educado y empático.

Tabla 40

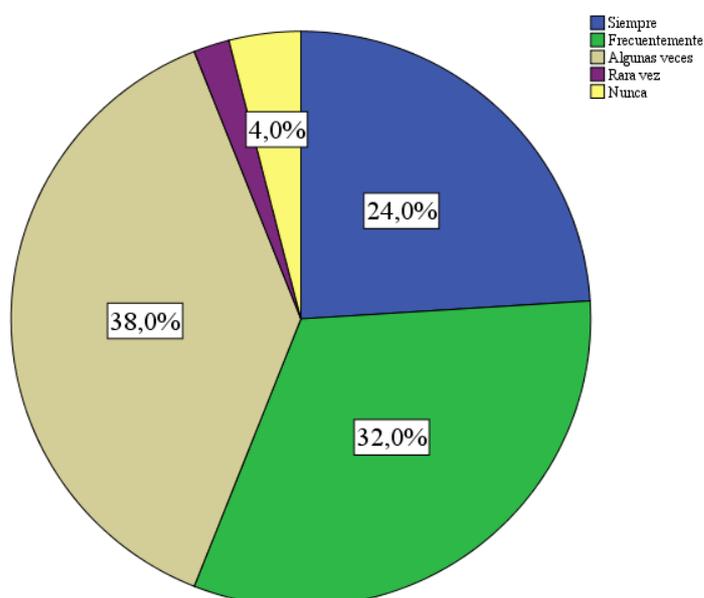
¿El personal en enfermería durante su atención fue amable y comprensible a sus requerimientos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	12	24,0	24,0
Frecuentemente	16	32,0	56,0
Algunas veces	19	38,0	94,0
Rara vez	1	2,0	96,0
Nunca	2	4,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 32

¿El personal en enfermería durante su atención fue amable y comprensible a sus requerimientos?



En la tabla 40 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 24% manifiesta que siempre el personal de enfermería fue amable y comprensible a sus requerimientos, el 32% manifiesta que frecuentemente, el 38% algunas veces, el 2% rara vez y el 4% nunca. Se puede interpretar que existe pacientes que infieren con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería como profesional educado en su lugar de atención.

Tabla 41

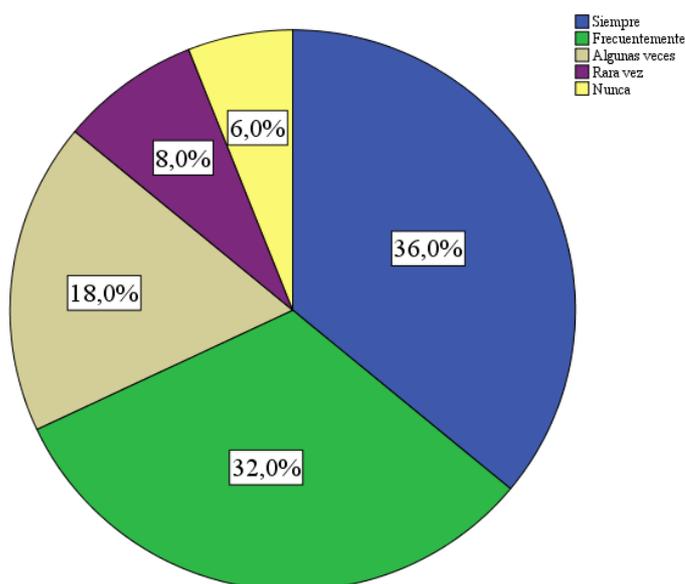
¿El personal en enfermería le transmitió confianza durante su atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	18	36,0	36,0
Frecuentemente	16	32,0	68,0
Algunas veces	9	18,0	86,0
Rara vez	4	8,0	94,0
Nunca	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 33

¿El personal en enfermería le transmitió confianza durante su atención?



En la tabla 41 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 36% manifiesta que siempre el personal de enfermería le transmitió confianza durante su atención, el 32% manifiesta que frecuentemente, el 18% algunas veces, el 8% rara vez y el 6% nunca. Se puede interpretar que existe pacientes que infieren con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería como profesional que transmite confianza a sus pacientes.

Tabla 42

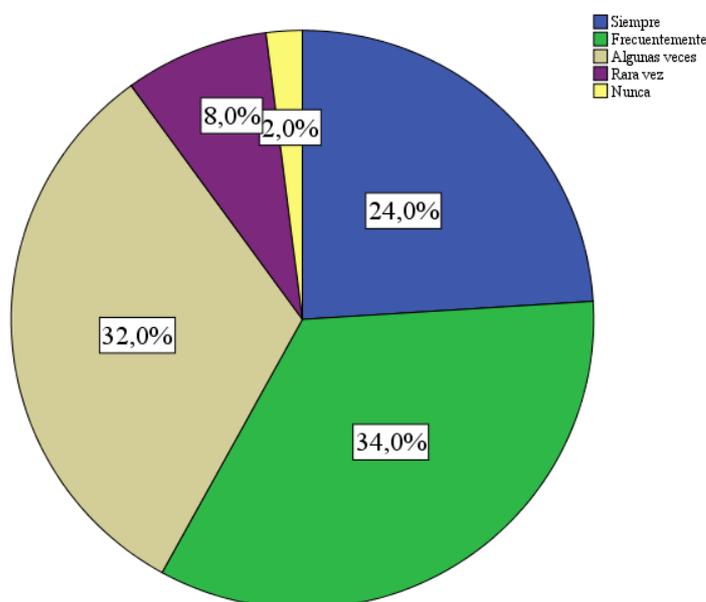
¿El personal de enfermería dispone de tiempo para brindarle la información correcta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	12	24,0	24,0
Frecuentemente	17	34,0	58,0
Algunas veces	16	32,0	90,0
Rara vez	4	8,0	98,0
Nunca	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 34

¿El personal de enfermería dispone de tiempo para brindarle la información correcta?



En la tabla 42 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 24% manifiesta que siempre el personal de enfermería dispone de tiempo para brindar información correcta a los pacientes, el 34% manifiesta que frecuentemente, el 32% algunas veces, el 8% rara vez y el 2% nunca. Se puede interpretar que existe pacientes que infieren con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería como profesional que transmite buena información a los pacientes.

Tabla 43

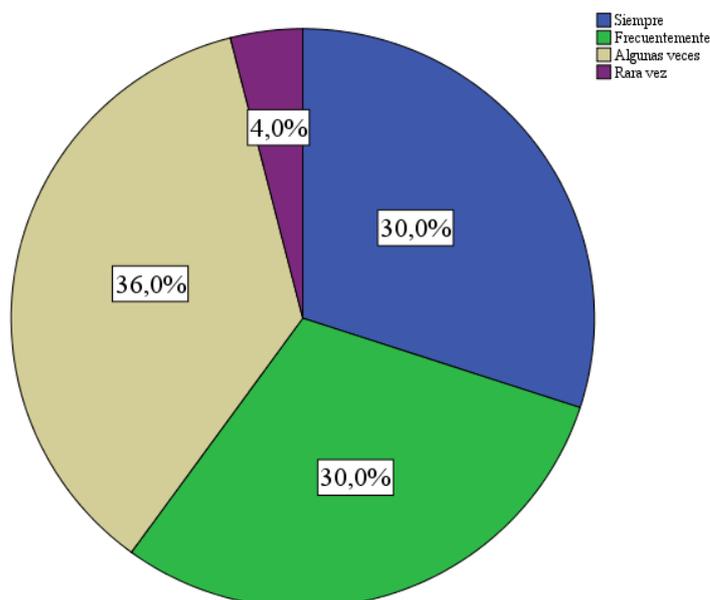
¿El personal de enfermería escuchó con atención sus necesidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	15	30,0	30,0
Frecuentemente	15	30,0	60,0
Algunas veces	18	36,0	96,0
Rara vez	2	4,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 35

¿El personal de enfermería escuchó con atención sus necesidades?



En la tabla 43 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 30% manifiesta que siempre el personal de enfermería escuchó con atención sus necesidades, el 30% manifiesta que frecuentemente, el 36% algunas veces y el 4% rara vez. Se puede interpretar que existe pacientes que infieren con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería como profesional que sabe escuchar las necesidades de sus pacientes.

Tabla 44

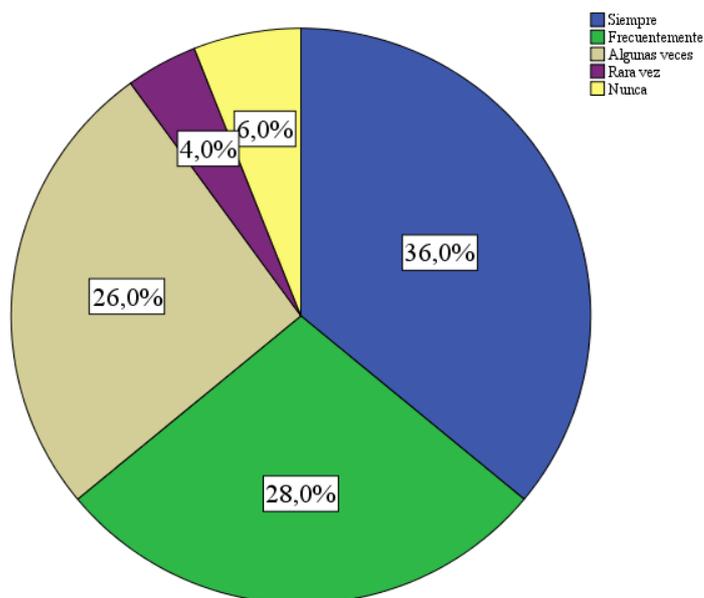
¿El personal de enfermería le preguntó si se encuentra conforme con las instalaciones del consultorio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	18	36,0	36,0
Frecuentemente	14	28,0	64,0
Algunas veces	13	26,0	90,0
Rara vez	2	4,0	94,0
Nunca	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 36

¿El personal de enfermería le preguntó si se encuentra conforme con las instalaciones del consultorio?



En la tabla 44 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 36% manifiesta que siempre el personal de enfermería le preguntaba por la conformidad con las instalaciones del consultorio, el 28% manifiesta que frecuentemente, el 26% algunas veces, el 4% rara vez y el 6% nunca. Se puede interpretar que existe pacientes que infieren con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería como profesional que asiste las necesidades de sus pacientes.

Tabla 45

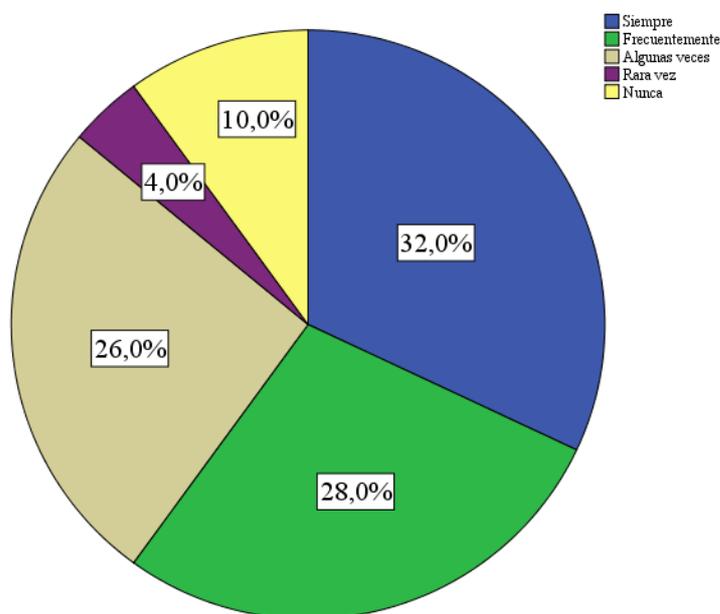
¿El personal en enfermería lo atendió con equipos adecuados a su tratamiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	16	32,0	32,0
Frecuentemente	14	28,0	60,0
Algunas veces	13	26,0	86,0
Rara vez	2	4,0	90,0
Nunca	5	10,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 37

¿El personal en enfermería lo atendió con equipos adecuados a su tratamiento?



En la tabla 45 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 32% manifiesta que siempre el personal de enfermería lo atendió con equipos adecuados a su tratamiento, el 28% manifiesta que frecuentemente, el 26% algunas veces, el 4% rara vez y el 10% nunca. Se puede interpretar que existe pacientes que infieren con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el uso equipos de acuerdo a su tratamiento.

Tabla 46

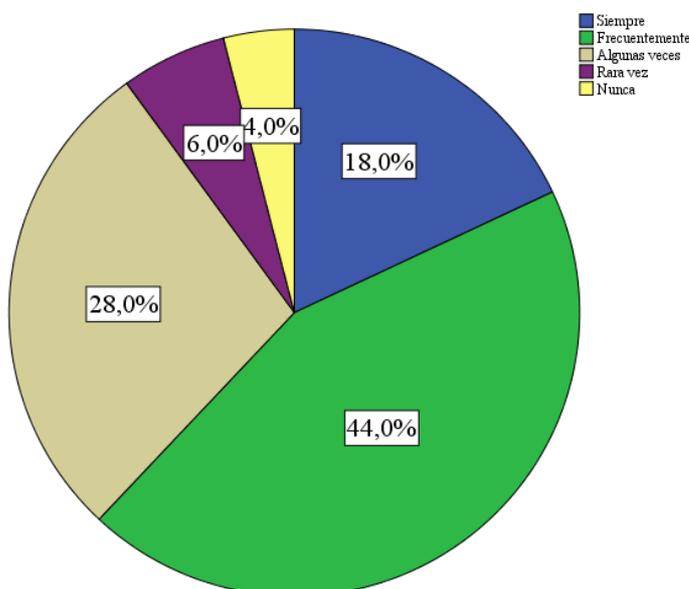
El personal en enfermería lo atendió ¿debidamente identificado y uniformado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	18,0	18,0
Frecuentemente	22	44,0	62,0
Algunas veces	14	28,0	90,0
Rara vez	3	6,0	96,0
Nunca	2	4,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 38

El personal en enfermería lo atendió ¿debidamente identificado y uniformado?



En la tabla 46 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 18% manifiesta que siempre el personal de enfermería lo atendió debidamente identificado y uniformado, el 44% manifiesta que frecuentemente, el 28% algunas veces, el 6% rara vez y el 4% nunca. Se puede interpretar que existe pacientes que infieren con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en la presentación adecuada.

Tabla 47

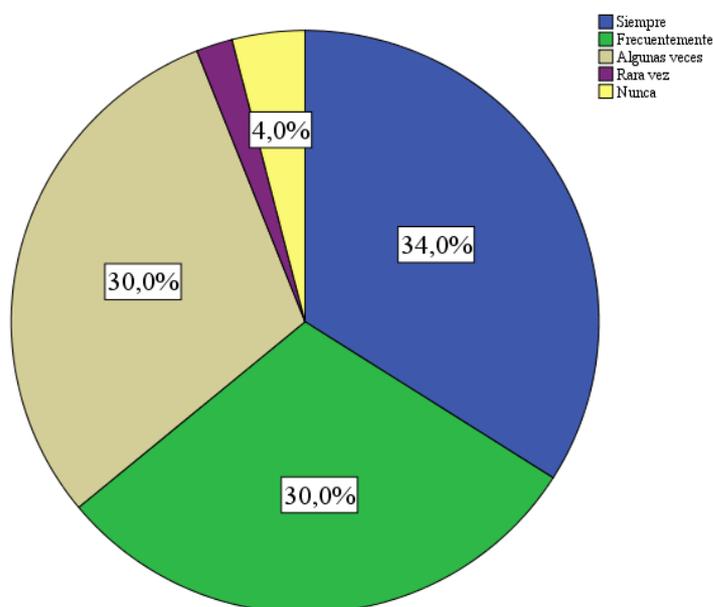
¿El centro de salud es un lugar limpio y cumple con todos los protocolos de bioseguridad para sus pacientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	17	34,0	34,0
Frecuentemente	15	30,0	64,0
Algunas veces	15	30,0	94,0
Rara vez	1	2,0	96,0
Nunca	2	4,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 39

¿El centro de salud es un lugar limpio y cumple con todos los protocolos de bioseguridad para sus pacientes?



En la tabla 47 se visualiza que del 100% de pacientes encuestados, el 34% manifiesta que siempre el centro de salud es un lugar limpio y cumple con todos los protocolos de bioseguridad para sus pacientes, el 30% manifiesta que frecuentemente, el 30% algunas veces, el 2% rara vez y el 4% nunca. Se puede interpretar que existe pacientes que infieren con la calidad de atención brindada por el centro de salud en limpieza y cumplimiento de protocolos de bioseguridad.

4.2. Prueba de hipótesis

H1: Existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

H0: No existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

Tabla 48

Relación entre Satisfacción y Calidad de atención en enfermería

		Satisfacción	Calidad de atención
Satisfacción	Correlación de Pearson	1	,830**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,830**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Fuente: Elaboración propia

La prueba de hipótesis señala que existe una relación del 83% entre la variable satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

Aceptando la **H1** planteado en que existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

4.3. Discusión de los resultados

Luego de obtener los resultados de investigación se presenta la discusión de resultados de la revisión bibliográfica y antecedentes de la investigación.

El estudio no presentó limitaciones, ya que ha obtenido la información necesaria del Centro de salud y la atención de los pacientes.

Se logró determinar la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza. Para lo cual se recopiló información aplicando la técnica de encuesta y el procesamiento de datos por medio del estadístico SPSS v26 y el Sistema Microsoft Excel.

En el primer objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, la investigación demostró que el nivel de satisfacción en pacientes post Covid del centro de Salud de Pauza en un 26% es un nivel alto, el 40% de pacientes tienen un nivel de satisfacción medio y en un 34% los pacientes tienen un nivel de satisfacción bajo.

Tenemos a Siccha, (2021) en su investigación “Nivel de satisfacción del paciente post-operado sobre la atención de enfermería en la clínica Centenario Peruano Japonesa, Lima, 2021”, que utilizando un cuestionario en escala de Likert que fue aplicado a 49 pacientes obtuvo como resultados que el nivel de satisfacción del paciente post-operado es bajo ante la atención del profesional de enfermería. Estos resultados guardan similitud con la investigación porque reflejan en un 34% un nivel de satisfacción bajo en los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Pauza.

En el estudio de Alta, (2020) titulado “Análisis del nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería del área de medicina interna del hospital XYZ”, mediante un análisis documental de estadísticas de satisfacción por parte del usuario y entrevistas realizadas al equipo de enfermería y jefe del área identificó que los niveles de satisfacción son altos cuando se logra un vínculo alto entre los pacientes y la enfermera, impactando en su recuperación. Los autores concluyeron con el instrumento inadecuado para el estudio, lo que ocasionó no poder determinar los niveles de satisfacción, aceptando un plan de mejora y la evaluación de un cambio. El estudio respalda la investigación porque el vínculo entre paciente y enfermera es la relación entre las variables ante ello se ha podido identificar una relación alta por lo que se afirma que cuando el profesional de enfermería muestra mayor interés en el paciente la satisfacción es más alta.

Asimismo Ogas & Orozco, (2017) en su investigación “Satisfacción del usuario, con respecto a la atención de enfermería”, obteniendo como resultados que solo el 5% manifiesta que el cuidado brindado es regular y el mismo porcentaje manifiesta que la comunicación es mala, además también un 5% manifiesta que la accesibilidad y la información brindada por el profesional en enfermería no es

comprendida y un 8% dijo que no transmite seguridad. Se llegó a la conclusión que de todos los datos recolectados en su mayoría la satisfacción es positiva en la atención que brinda el enfermero. El estudio no concuerda con los resultados de la investigación presentada porque se puede visualizar un porcentaje de pacientes insatisfechos o con un nivel de satisfacción medio y bajo por lo que se concluye que la satisfacción no es completa en los pacientes.

En el segundo objetivo específico, Identificar el nivel de calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, la investigación demostró que el nivel calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza en un 30% es un nivel alto, el 38% de pacientes tienen un nivel de calidad de atención medio y el 32% de los pacientes tienen un nivel de calidad de atención bajo.

Bendezú & Vera, (2021) en su tesis "Satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes post-operados de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote, 2021", presentó como resultados de su estudio que del 100% de personas encuestadas, en su mayoría el 90% se encuentra satisfecho con el cuidado de enfermería y del total de profesionales en atención el 93.3% brindan un cuidado bueno. Llegando a la conclusión del estudio que existe relación altamente significativa entre satisfacción y cuidado de enfermería en los pacientes post operados de colecistectomía. Los resultados guardan cierta similitud con la investigación, ya que se determinó que existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, pero en relación con la calidad de atención existe un 32% de pacientes que han percibido un nivel de calidad de atención bajo y un 38% de pacientes en un nivel de calidad de atención medio por lo que no podemos decir que todos los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención proporcionada en el Centro de Salud de Pauza.

Al respecto Ramos, Podesta, & Ruiz, (2020) en su artículo "Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019", presentaron como resultados que en cuanto a la variable de calidad de atención el 23% de pacientes muestra una calidad de atención alta, el 58% una calidad de atención media y el 19% una calidad de atención baja y en cuánto a la variable de satisfacción el 95% mostró una satisfacción media y solo el 5% una satisfacción baja. El estudio concluyó, que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción. Los resultados respaldan la hipótesis afirmando que existe relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza y guardan similitud con los niveles de calidad de atención de 30% en un nivel alto, el 38% en un nivel de calidad de atención medio y el 32% en un nivel de calidad de atención bajo.

De los resultados obtenidos por Torres & Flores, (2018) en su investigación "Satisfacción de los familiares sobre calidad de atención de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Adulto del Hospital Militar Central, La Paz – Bolivia 2018", se determinó que la atención brindada por las enfermeras es de buena a mala, señalando que no solo se debe brindar apoyo emocional a los pacientes sino también a los familiares y como conclusión el estudio refleja una idea general de la satisfacción de los familiares que debe de ser por medio de la confianza, la comprensión, la sensibilidad y la empatía por parte de la enfermera. Los resultados guardan cierta similitud con la investigación porque se considera que para obtener una satisfacción alta se debe de tener en cuenta la Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en la calidad de atención otorgada al paciente.

En el tercer objetivo específico, Analizar la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, la investigación demostró que en un 83% la satisfacción está relacionada con la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

Castro & Cadena, (2017) en su artículo "Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería" obtuvo como resultados que un 54% y 31.3% se sintieron muy satisfechos en relación con el profesionalismo y comunicación de las enfermeras y el 39% en la calidad de atención. Los autores concluyeron que el grado de satisfacción de los pacientes no depende solo de la prestación de los servicios, también se refleja en la solución a las expectativas que tienen los pacientes. Los resultados no concuerdan con la investigación ya que se ha podido identificar que existe un porcentaje de pacientes insatisfechos con la calidad de atención brindada por el profesional en enfermería.

Además Chumpitaz, (2019) en su investigación "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018" dio a conocer que solo el 15.7% de profesionales en enfermería brindan una atención de calidad alta, el 19.6% una atención baja y el 64.6% una atención de nivel medio y en relación con la satisfacción, los pacientes en un 47.6% reflejaron un nivel de satisfacción medio, el 29.1% un nivel de satisfacción alto y un 23.3% una satisfacción baja. Se concluyó que existe una correlación positiva entre las variables de estudio calidad de atención de enfermería y satisfacción en el paciente. Estos resultados respaldan la investigación porque existe en un 83% relación entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

Por otro lado Barrezueta, (2019) en su estudio "Calidad de atención en relación con la satisfacción del personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital General del Norte de Guayaquil - Los Ceibos"

tuvo como resultados que la atención que se le brinda al usuario está directamente relacionado con la motivación y complacencia del personal en enfermería con puntos bajos de satisfacción en el reconocimiento del trabajo, el equipo de protección otorgado y capacitaciones sobre temas de formación profesional y como conclusiones determinaron que por medio de la presentación de un plan de mejora la calidad de atención del profesional en enfermería aumentará. El estudio no es de tipo propositivo y no presentará un plan de mejora, la investigación se dará a conocer para poder tomar mejores decisiones en el Centro de Salud en cuanto a la calidad de atención que brinda el profesional en enfermería.

Fariño, et al., (2018) en su artículo "Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud", mediante la técnica de recolección de datos de un cuestionario usó el modelo SERVQUAL, con 5 dimensiones de estudio a una muestra de 384 usuarios. Los autores demostraron en sus resultados que el 77% de los usuarios en relación con el equipamiento e infraestructura están satisfechos y en la cantidad y comodidad de las camillas el 83% considera que cumplen sus expectativas. Se concluyó que mediante el modelo SERVQUAL a través de sus dimensiones la calidad de atención es media al igual que la satisfacción del usuario. Los resultados concuerdan con la metodología de la investigación porque se utilizó el modelo SERVQUAL para obtener los resultados de la satisfacción del paciente utilizando la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Se determinó en el estudio que existe en un 83% relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación por cada objetivo, se llegó a las siguientes conclusiones:

Con respecto al primer objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, comprendida en la Tabla 8 se llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza en un 26% es un nivel alto, el 40% de pacientes se encuentran un nivel de satisfacción medio y un 34% de pacientes mostraron un nivel de satisfacción bajo.

Para el segundo objetivo específico, identificar el nivel de calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, comprendida en la Tabla 9 se llegó a la conclusión que el nivel calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza en un 30% es un nivel alto, el 38% se encuentran un nivel de calidad de atención medio y un 32% mostraron un nivel de calidad de atención bajo.

El tercer objetivo específico, analizar la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, comprendida en la Tabla 10 se llegó a la conclusión que la Satisfacción está relacionada con la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho. Existe relación en un 83% entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda al Centro de Salud Pauza, en Ayacucho que seleccione un grupo de trabajo para que cada período realicen a los pacientes una encuesta de satisfacción, en especial para las personas que son atendidas por Covid-19, de esta manera se podrá conocer el nivel de satisfacción en que se encuentran los pacientes después de ser atendidos y tomar mejores decisiones que ayuden al bienestar de los pacientes y el progreso del Centro de Salud de Pauza como parte de una institución pública en el departamento de Ayacucho.

Se recomienda al Centro de Salud Pauza, en Ayacucho que se desarrolle charlas de calidad de atención a los pacientes y cursos de especialización para los profesionales en enfermería en temas de interés como capacitaciones en atención a la consulta, competencias de calidad de atención en enfermería y la atención al paciente post Covid, logrando desarrollar personas con sentido humano y profesional para brindar una atención de calidad al paciente post Covid.

Se recomienda al Centro de Salud Pauza, en Ayacucho dar a conocer los resultados al personal en enfermería para que mejore el cuidado brindado al paciente post Covid y se involucre en una participación activa impulsando el cuidado humanitario, mejorar la comunicación, mayor confianza y lograr incrementar las expectativas de futuros pacientes en el Centro de Salud Pauza, en la provincia de Ayacucho.

Referencias Bibliográficas

- Alta, M. (2020). *Análisis del nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería del área de medicina interna del hospital XYZ*. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4872>: Lima.
- APESEG. (13 de Abril de 2021). *¿Qué secuelas deja el nuevo coronavirus en el organismo?* Obtenido de <https://www.apeseg.org.pe/2021/04/secuelas-del-nuevo-coronavirus/>
- Arias, J., Villasís, K., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 201-206, <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>.
- Barrezueta, N. (2019). *Calidad de atención en relación con la satisfacción del personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital General del Norte de Guayaquil - Los Ceibos*. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/13227/1/T-UCSG-POS-MGSS-198.pdf>: Ecuador.
- Bendezú, Z., & Vera, M. (2021). *Satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes postoperados de colecistectomía en una institución de salud. Chimbote, 2021*. Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3733>
- Canassa, D., & Ramos, C. (2019). *"Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019"*. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4591>: Lima, Callao.
- Instituto Nacional del Cáncer. (s.f.). *COVID-19*. Obtenido de <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/covid-19>
- Castro, E., & Cadena, G. (2017, Número 4 Rev Enferm IMSS 2017; 25 (4)). Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>.
- Castro, M., & Simian, D. (2018). La enfermería y la investigación. *Revista Médica Clínica Las Condes*, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300531>.
- Chumpitaz, M. (2019). *"Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018"*. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544>: Lima, Callao.
- Damián, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Delgado, D. (2020). La Covid-19 en el Perú: Una pequeña Tecocracia enfrentándose a las consecuencias de la desigualdad. *Análisis Carolina*, <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaCOVID19EnEIPeru-7439288.pdf>.
- Dennis, A., Wamil, M., Alberts, J., Oben, J., Cuthbertson, D. J., Wootton, D., . . . Amitava. (2021). Multiorgan impairment in low-risk individuals with post-COVID-19 syndrome: a prospective, community-based study. *National Library of medicine* 30 de marzo de 2021; 11 (3): e048391. doi: 10.1136 / bmjopen-2020-048391., <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33785495/>.

- Española, D. d. (s.f.). Obtenido de https://dbe.rah.es/?gclid=Cj0KCQjwpreJBhDvARIsAF1_BU07vAZpksY0bxGPnLSWDIaG7iua0gHwJF61SZ1-IYLfK_VB1c4E_sYaAkoDEALw_wcB
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., & Valle, J. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios Vol. 39 (Nº 32) Año 2018 • Pág. 22*, <http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>.
- Figuerola, C. (2020). Programa de Neurorehabilitación para el tratamiento de las secuelas post covid-19. *Neurorehabilitación*, https://www.guttmann.com/files/sr_103_covid19_figuerola.pdf.
- Gestión (2017). Obtenido de El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Groves, R., Fowler, F., Couper, M., Lepkowski, J., Singer, E., & Tourandau, R. (2011). *Survey Methodology*. <https://books.google.com.pe/books?id=ctow8zWdyFgC&pg=PA217&dq=survey&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiR2v-t7drsAhUNwIkKHZmLAlgQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=survey&f=false>.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M., Méndez, S., & Mendoza, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., & Cueva. (2017). *Fundamentos de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Ibañez, J. (2017). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Madrid: Dykinson.
- Integral, C. (2016). *Calidad Integral*. Obtenido de Preauditoría estratégica para licencia y acreditación: <https://www.calidadintegral.com/>
- Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%C3%BAs_HFA.pdf?sequence=1: Lima.
- Koontz, & Weihrich. (2013). *Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación*. México: Octava edición. McGraw- Hill/Interamericana editores.
- Neill, D., & Cortez, L. (2017). *Procesos y Fundamentos de la investigación*. Ecuador: Ediciones UTMACH.
- Neoplásicas, (2020). *Plan de gestión de la calidad en Salud 2020*. <https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2020/05/RJ-153-2020.pdf>: Lima.
- Ogas, P., & Orozco, S. (2017). *Satisfacción del usuario, con respecto a la atención de Enfermería*. <https://bdigital.uncu.edu.ar/fichas.php?idobjeto=11794>: Argentina.
- ONU. (Julio 2020). El impacto del COVID-19 en América Latina y el Caribe. https://peru.un.org/sites/default/files/2020-07/SG%20Policy%20brief%20COVID%20LAC%20%28Spanish%29_10%20July_0.pdf.

- Perú, C. d. (2015). *Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado del Enfermero*. Recuperado en el 2020, de <http://www.ceppasco.com/doc2/Normas-Gesti%C3%B3n-del-cuidadoenero2015.pdf>: Lima, Perú.
- Ramos, K., Podesta, L., & Ruiz, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horiz. Med. vol.20 no.3 Lima jul-sep 2020*, http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007.
- Río, C. d., Collins, L., & Malani, P. (2020). *Long-term Health Consequences of COVID-19*. <https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/2771581>: Estados Unidos.
- Rojas, E. (2004). *Satisfacción del usuario en la Consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría*. Tesis para optar el título de Maestro del Hospital Naylamp: Lambayeque.
- Salud, M. d. (2011). Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- Salud, M. d. (2016). *Sistema de Gestión de calidad en Salud*. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf.
- Siccha, L. (2021). “*Nivel de satisfacción del paciente Post Operado sobre la atención de enfermería en la clínica Centenario Peruano Japonesa, Lima, 2021*”. Tesis para optar el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico. Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4688>
- Statista. (10 de septiembre de 2021). Obtenido de Número de personas fallecidas a causa del coronavirus (COVID-19) en América Latina y el Caribe al 10 de septiembre de 2021, por país: <https://es.statista.com/estadisticas/1105336/covid-19-numero-fallecidos-america-latina-caribe/>
- Statista. (13 de septiembre de 2021). *Número acumulado de casos de coronavirus en el mundo desde el 27 de enero de 2020 hasta el 12 de septiembre de 2021*. Obtenido de <https://es.statista.com/estadisticas/1104227/numero-acumulado-de-casos-de-coronavirus-covid-19-en-el-mundo-enero-marzo/>
- Statista. (10 de septiembre de 2021). *Número semanal de casos confirmados y muertes causadas por el coronavirus (COVID-19) en Perú entre marzo de 2020 y septiembre de 2021*. Obtenido de <https://es.statista.com/estadisticas/1110077/numero-casos-muertes-covid-19-peru/>
- Tarazona, A., Sánchez, E., Herrera, O., & Galán, E. (Lima, 2020). ¿Enfermedad prolongada o secuela posCOVID-19? *Acta Médica Peruana*, <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v37n4/1728-5917-amp-37-04-565.pdf>.
- Thompson, I. (2005). *La satisfacción del cliente*. Consultado Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.
- Tobar, F. (marzo de 2017). *DELS*. Obtenido de La Atención de la Salud: <https://salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>

- Torres, E., & Flores, A. (2018). *Satisfacción de los familiares sobre calidad de atención de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Adulto del Hospital Militar Central, La Paz – Bolivia 2018*. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/21150>: Bolivia.
- Triana, M. (2017). La empatía en la relación enfermera-paciente. *Av. paciente. vol. 35 n°2*. Bogotá, http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002017000200121.
- Turpo, F., & Sánchez, H. (2018). *Calidad de atención y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_e43e61f4d54d2d0fa95ab46e4b26a2e4: Lima, Callao.
- UNIR. (2019). La calidad en salud y la satisfacción del paciente. <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>.
- Velásquez, C., & Camacho, E. (2018). *Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en pacientes adultos que acuden al servicio de terapia física, hospital nacional Daniel Alcides Carrión, 2017*. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3639/Alegria%20Velasquez%20y%20Camacho%20Palomino_MAESTRIA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y: Lima, Callao.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 49

Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza?	Determinar la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza.	<p>H1: Existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021</p>	<p>Variable 01: Satisfacción</p> <p>Variable 02: Calidad de atención en enfermería</p>	<p>Tipo de investigación Descriptiva-correlacional</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	Enfoque
<ul style="list-style-type: none"> ● ¿Cuál es el nivel de satisfacción en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza? ● ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza? ● ¿Cuál es la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza? 	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar el nivel de satisfacción en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza. ● Identificar el nivel de calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza. ● Analizar la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza. 	<ul style="list-style-type: none"> ● El nivel de satisfacción en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021, es bajo. ● El nivel de calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021, es bajo. ● Existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021. 	<p>Variable 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fiabilidad ● Capacidad de respuesta ● Seguridad ● Empatía ● Aspectos tangibles <p>Variable 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Técnico-científico ● Humano ● Entorno 	<p>Cuantitativo</p> <p>Población 300 pacientes</p> <p>Muestra 50 pacientes</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Escala Ordinal / Likert</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Cuestionario

Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021

Estimado, nuestro saludo y agradecimiento por su colaboración en el desarrollo de la encuesta.

La siguiente encuesta tienen como objetivo determinar la relación entre satisfacción y la calidad de atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza.

Instrucciones:

Estimado paciente a continuación te presentamos una serie de preguntas en relación a la satisfacción que deberás contestar de manera voluntaria y con sinceridad en la atención que has recibido en el centro de salud de Pauza.

Según el recuadro mostrado deberás escoger una alternativa siendo 1 muy satisfecho y hasta 5 muy insatisfecho, léalas cuidadosamente y marque según sea tu respuesta.

Sexo: Femenino () Masculino ()

Edad:

Grado de estudios:

1	2	3	4	5
Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho

SATISFACCIÓN					
Fiabilidad					
1. ¿El personal de enfermería mostró preocupación por los síntomas presentados durante su atención?	1	2	3	4	5
2. ¿El personal de enfermería le brindó un trato cordial durante su atención?	1	2	3	4	5
3. ¿El personal de enfermería respetó el orden de llegada de cada paciente durante su atención?	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta					
4. ¿El personal de enfermería estuvo atento en su atención y le brindó un servicio rápido y oportuno?	1	2	3	4	5

5. ¿El personal de enfermería respondió a sus preguntas brindando la información que necesitaba en ese momento?	1	2	3	4	5
6. ¿El personal de enfermería le agradeció por las preguntas formuladas en su atención?	1	2	3	4	5
7. ¿El personal de enfermería le brindó la atención necesaria en el tiempo que esperaba?	1	2	3	4	5
Seguridad					
8. ¿El personal de enfermería supo explicarle cuales serían los cuidados que debe de tener por su salud?	1	2	3	4	5
9. ¿EL personal en enfermería respondió adecuadamente a sus inquietudes?	1	2	3	4	5
10. ¿El personal de enfermería le demostró un trato cordial y amable con sentido humano?	1	2	3	4	5
11. ¿El personal de enfermería le enseñó cómo seguir su rehabilitación y su recuperación física en casa?	1	2	3	4	5
12. ¿El personal en enfermería se dirigió a usted con delicadeza y cortesía en cada atención?	1	2	3	4	5
Empatía					
13. ¿El personal en enfermería fue amable durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?	1	2	3	4	5
14. ¿El personal en enfermería le demostró respeto en todos sus procedimientos efectuados durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?	1	2	3	4	5
15. ¿El personal en enfermería lo escuchó cuando usted le demostró sus sentimientos a causa de sus síntomas?	1	2	3	4	5
16. ¿El personal en enfermería demostró paciencia en el tiempo de la atención?	1	2	3	4	5
17. ¿El personal en enfermería fue cortés con usted y sus familiares durante el tiempo de atención?	1	2	3	4	5
Aspectos tangibles					
18. ¿El personal de enfermería le mostró una buena apariencia en el momento de su atención? (cabello recogido, uniforme adecuado, identificación, uñas cortadas y sin pintar)	1	2	3	4	5

19. ¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio que tenía todos los materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5
20. ¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio limpio y adecuado?					
21. ¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio con buena iluminación?					
22. ¿El personal de enfermería le proporcionó videos para que siga su tratamiento físico en casa?					

**Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud
Pauza, Ayacucho 2021**

Instrucciones:

Estimado paciente a continuación te presentamos una serie de preguntas en relación a la calidad de atención en enfermería que deberás contestar de manera voluntaria y con sinceridad en la atención que has recibido en el centro de salud de Pauza.

Según el recuadro mostrado deberás escoger una alternativa siendo 1 siempre y hasta 5 nunca, léalas cuidadosamente y marque según sea tu respuesta.

Sexo: Femenino () Masculino ()

Edad:

Grado de estudios:

1	2	3	4	5
Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Rara vez	Nunca

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA					
Técnico científico					
1. ¿El personal de enfermería le ofreció la técnica correcta para la atención que necesita su tratamiento?	1	2	3	4	5
2. ¿El personal de enfermería durante su atención le brindó la información adecuada para prevención y tratamiento post Covid?	1	2	3	4	5
3. ¿El personal de enfermería le brindó asesorías educativas con respecto a su cuidado?	1	2	3	4	5
4. ¿El personal de enfermería le informó el nivel de riesgo ante posibles enfermedades a causa de haber sufrido Covid 19?	1	2	3	4	5

5. ¿El personal de enfermería le explicó los aspectos adversos y sus recomendaciones por haber sufrido Covid 19?	1	2	3	4	5
Humano					
6. ¿El personal de enfermería se dirigió a usted con respeto llamándolo por su nombre o apellido?	1	2	3	4	5
7. ¿El personal de enfermería aplicó durante su atención valores de agradecimiento y cortesía?	1	2	3	4	5
8. ¿EL personal en enfermería durante su atención fue amable y comprensible a sus requerimientos?					
9. ¿EL personal en enfermería le transmitió confianza durante su atención?	1	2	3	4	5
10. ¿El personal de enfermería dispone de tiempo para brindarle la información correcta?	1	2	3	4	5
11. ¿El personal de enfermería escuchó con atención sus necesidades?	1	2	3	4	5
Entorno					
12. ¿El personal de enfermería le preguntó si se encuentra conforme con las instalaciones del consultorio?	1	2	3	4	5
13. ¿El personal en enfermería lo atendió con equipos adecuados a su tratamiento?	1	2	3	4	5
14. ¿El personal en enfermería lo atendió debidamente identificado y uniformado?	1	2	3	4	5
15. ¿El centro de salud es un lugar limpio y cumple con todos los protocolos de bioseguridad para sus pacientes?	1	2	3	4	5

Anexo 3: Data consolidada de resultados

N°	¿El personal de enfermería mostró preocupación por los sin...	¿El personal de enfermería brindó un trato cordial durante...	¿El personal de enfermería respetó el orden de la llegada de ca...	¿El personal de enfermería estuvo atento en su atención y lebr...	¿El personal de enfermería respondió a sus preguntas brindan...	¿El personal de enfermería agradeció por las preguntas form...	¿El personal de enfermería brindó la atención necesaria en...	¿El personal de enfermería supo explicarle cuáles serían los c...	¿El personal de enfermería respondió de manera adecuada a susi...
1,0	1	2	2	1	2	2	3	2	1
2,0	3	1	2	3	2	3	1	1	1
3,0	3	1	1	1	3	3	3	1	3
4,0	3	1	1	2	2	1	1	2	3
5,0	3	1	3	3	2	3	1	3	3
6,0	3	3	2	1	3	3	1	3	3
7,0	1	1	3	2	2	1	3	3	1
8,0	2	1	2	3	3	2	2	2	3
9,0	1	1	1	1	1	1	3	3	2
10,0	3	3	2	2	3	3	1	2	1
11,0	1	1	3	1	3	1	1	3	1
12,0	2	3	3	1	2	1	3	3	3
13,0	3	3	1	3	2	3	1	1	3
14,0	1	3	3	1	2	3	3	3	2
15,0	1	3	1	3	3	2	2	2	1
16,0	2	3	2	2	1	3	2	1	2
17,0	3	2	1	1	1	3	1	1	3
18,0	1	1	1	2	1	3	1	3	1
19,0	3	1	1	1	3	2	1	1	3
20,0	3	2	2	1	1	2	3	2	2
21,0	2	2	3	1	3	1	3	3	2
22,0	2	2	1	2	2	2	2	1	2

Base SPSS Lisbeth - Enfermería.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 43 de 43 variables

	Nº	¿El personal de enfermería mostró preocupación por los síntomas de la enfermedad durante el curso de la enfermedad?	¿El personal de enfermería brindó un trato cordial durante el curso de la enfermedad?	¿El personal de enfermería respetó el orden de la legada de cuidados durante el curso de la enfermedad?	¿El personal de enfermería estuvo atento a las necesidades del paciente durante el curso de la enfermedad?	¿El personal de enfermería respondió a las preguntas de los familiares durante el curso de la enfermedad?	¿El personal de enfermería agradeció a los familiares durante el curso de la enfermedad?	¿El personal de enfermería brindó la atención necesaria durante el curso de la enfermedad?	¿El personal de enfermería supo explicar a los familiares las causas de la enfermedad durante el curso de la enfermedad?	¿El personal de enfermería respondió a las dudas de los familiares durante el curso de la enfermedad?	¿El personal de enfermería demostró un trato cordial y respetuoso durante el curso de la enfermedad?
28	28,0	1	2	1	3	1	2	2	1	1	
29	29,0	2	3	2	2	3	2	3	1	2	
30	30,0	2	1	3	1	3	2	3	3	3	
31	31,0	1	3	1	2	3	1	1	3	2	
32	32,0	3	2	2	2	3	2	3	3	2	
33	33,0	2	3	3	2	3	1	1	1	2	
34	34,0	1	3	1	1	1	3	3	1	3	
35	35,0	3	3	3	3	1	2	3	1	1	
36	36,0	1	2	2	3	3	1	1	1	3	
37	37,0	1	2	3	1	1	3	2	2	2	
38	38,0	2	2	1	1	2	2	3	1	1	
39	39,0	1	2	3	2	2	3	2	1	3	
40	40,0	3	1	3	3	1	2	1	1	2	
41	41,0	1	2	3	3	2	1	1	3	1	
42	42,0	2	5	1	5	3	2	2	4	4	
43	43,0	2	5	5	5	5	2	2	5	5	
44	44,0	4	2	4	5	1	5	5	4	3	
45	45,0	3	2	2	2	4	1	4	4	1	
46	46,0	4	4	3	3	3	4	1	5	2	
47	47,0	4	2	1	2	1	4	1	5	5	
48	48,0	3	5	1	4	4	5	4	3	2	



	sonaldeenfer demostróunt dialyamab...	¿Elpersonaldeenfer merialeenseñócom seguiSUREHABILIT...	¿Elpersonalenenfer meríasedirigióauste dcondelicadezay...	¿Elpersonalenenfer meríafueamabledura nteeltiempoquee...	¿Elpersonalenenfer merialedemostróres petoentodosuss...	¿Elpersonalenenfer merialoescuchócu ndustedledemo...	¿Elpersonalenenfer meríademostrópaci enciaeneltiempo...	¿Elpersonalenenfer meríafuecortésconu stedysusfamiliar...	¿Elpersonaldeenfer merialemostróunab uenaaparenciae...	¿Elpersonalenenfer merialoatendióenun consultorioqueten...	¿Elpersonalenenfer merialoatendióenun consultoriolimpi...
28	1	3	3	1	1	3	2	3	1	3	1
29	1	1	2	1	2	1	1	3	3	3	2
30	3	2	1	2	1	2	1	1	3	3	3
31	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
32	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	3
33	1	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3
34	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2
35	3	3	1	1	2	1	3	3	1	1	1
36	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	2
37	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
38	1	3	2	1	1	3	1	3	2	3	3
39	1	3	1	3	3	1	1	2	3	1	2
40	2	3	2	3	1	3	2	2	1	3	3
41	3	3	2	2	2	1	1	2	1	3	3
42	3	3	4	5	2	2	5	5	5	4	3
43	5	3	2	4	5	1	1	5	1	2	2
44	1	5	1	1	4	1	3	4	2	1	2
45	3	3	4	3	2	4	1	3	2	3	1
46	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2
47	1	5	2	4	1	2	3	3	1	5	3
48	4	3	4	3	3	4	5	1	5	4	2

Anexo 4: Documentos de validaciones por expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lic.: *Pilar Muñoz Garfias*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller de la carrera de Enfermería requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el Título profesional de Lic. En Enfermería.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "**Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de la especialidad e investigación.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de las variables
- Instrumento de validación de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


.....
Rojas Ore Yrene Lisbeth

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Moñoz Garfias Pilar*
 1.2 Grado académico:
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente universitaria
 1.4 Título de la Investigación: "Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021
 1.5 Autor del instrumento: Rojas Ore Yrene Lisbeth
 1.6 Nombre del instrumento: Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				79	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				79	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				78	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				78	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				79	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				78	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				75	
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 50%

VALORACION CUALITATIVA : BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICA

Pilar Muñoz Garfias
 LIC. EN ENFERMERIA
 156

Lima 31 de octubre del 2021

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lic.: *Lucero Diana Calderon Castro*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller de la carrera de Enfermería requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el Título profesional de Lic. En Enfermería.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "**Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de la especialidad e investigación.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de las variables
- Instrumento de validación de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



.....
Rojas Ore Yrene Lisbeth

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- I.1 Apellidos y nombres del experto: *Calderon Castro Lucero Diana*
 I.2 Grado académico:
 I.3 Cargo e institución donde labora: Docente universitaria
 I.4 Título de la Investigación: "Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021
 I.5 Autor del instrumento: Rojas Ore Yrene Lisbeth
 I.6 Nombre del instrumento: Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				75	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				78	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				70	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				78	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				76	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				78	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				78	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la Investigación y construcción de teorías.				75	
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 50%

VALORACION CUALITATIVA : BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICA

[Firma]
 Lucero Diana Calderon Castro
 LIC. EN ENFERMERIA
 CEP. N° 75933

Lima 31 de octubre del 2021

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lic.: *Juan Guispe Espinoza*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller de la carrera de Enfermería requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el Título profesional de Lic. En Enfermería.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "**Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de la especialidad e investigación.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de las variables
- Instrumento de validación de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



.....
Rojas Ore Yrene Lisbeth

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- I.1 Apellidos y nombres del experto: *Quispe Espinoza Ivan*
 I.2 Grado académico:
 I.3 Cargo e institución donde labora: Docente universitaria
 I.4 Título de la Investigación: "Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021"
 I.5 Autor del instrumento: Rojas Ore Yrene Lisbeth
 I.6 Nombre del instrumento: Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				78	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				75	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 50%

VALORACION CUALITATIVA : BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICA

[Firma]
 Lic. En: Ivan Quispe Espinoza
 DNI: 40654706
 C.E.N: 57686

Lima 31 de octubre del 2021

Anexo 5: Carta de aceptación de institución



PERÚ Ministerio de Salud



"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Pauza, 04 de Octubre del 2021.

OFICIO N°1050-2021- DCSP-MRSP.

SEÑORA.

YRENE LISBETH ROJAS ORÉ

Presente.-

ASUNTO : RESPUESTA A SOLICITUD.

Es sumamente grato dirigirme a Ud. con el propósito de saludarlo cordialmente, en nombre de quienes laboramos en el Centro de Salud Pauza – Micro Red de Salud Pauza, a quien me honro en representar, y en atención a la solicitud para realizar trabajo de investigación sobre **"SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERIA EN PACIENTES POST COVID"**.

A través del presente se le informa la aceptación de lo solicitado. Para lo cual deberá adjuntar documentación que acredite lo indicado por su Universidad.

Sin más en particular, me suscribo de Ud. Reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
REP. DE SALUD CORACORA
CENTRO DE SALUD PAUZA

D^o Luis E. Aguirre Yeren
DIRECTOR

c.c. Arch
LEAV/Dlr
SVP/Des.

Jr. César Vallejo N° 600- Cel.980780595 - E MAIL hospitalpauza@hotmail.com

Anexo 6: Testimonios fotográficos



