



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

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

TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTQUIRÚRGICO CON  
ATENCIÓN DE ENFERMERIA. HOSPITAL “SANTA MARIA DEL  
SOCORRO”, ICA 2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios  
de salud**

Presentado por:

**Miriam Elizabeth Yupanqui Román**

**Viviana Regina Yupanqui Roman De Gutierrez**

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en Enfermería

Docente asesor:

Dr. Bladimir Domingo Becerra Canales

Código Orcid N° 0000-0002-2234-2189

Chincha, Ica, 2021

**Asesor**

DR. BLADIMIR BECERRA CANALES

**Miembros del jurado**

**Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas**

**PRESIDENTE**

**Mg. Hilda Luzmila Félix Pachas**

**SECRETARIA**

**Mg. Juan Carlos Ruiz Ocampo**

**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico a Dios, por brindarme la vida y permitirme lograr cada una de las metas trazadas.

A mis padres por su amor y apoyo incondicional,

A mi esposo por su confianza y dedicación que han sido un apoyo fundamental en el trayecto de esta investigación.

Y a mis hijos por ser la fuente más pura de inspiración y mis grandes tesoros. Gracias por entender que había que realizar sacrificios como tiempo de vida en familia. Gracias por ser la fuente de energías y el motor que siempre esta encendido y dispuesto a escucharme y apoyarme.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor de tesis el Dr. Bladimir Becerra Canales, por sus conocimientos y apoyo brindado, sin su apoyo no hubiera sido posible la culminación del estudio.

A cada uno de los pacientes que formaron parte del estudio, quienes gracias a su predisposición y apoyo se pudo culminar la investigación.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital “Santa María del Socorro” Ica, 2020.

**Material y Método:** El tipo de estudio es cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo, observacional y de corte transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 195 pacientes posquirúrgicos del Hospital “Santa María del Socorro”, de Ica. La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento el cuestionario, el cual fue adaptado para el estudio, habiéndose sometido previamente a juicio de expertos.

**Resultados:** Del 100%(195) se observa que el 15,4% (30/195), de los pacientes postquirúrgicos manifestaron encontrarse insatisfechos con la atención recibida, el 46.7% medianamente satisfechos y el 37.9% satisfechos. Se puede constatar que el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico corresponde a un nivel medio de satisfacción.

**Conclusión.** El nivel de satisfacción de los pacientes postquirúrgicos del Hospital Santa María del Socorro” se ubica en un nivel medio, ya que se obtuvo una media aritmética de 58.31 puntos.

**Palabras Claves:** Satisfacción, paciente postquirúrgico, accesibilidad, confort y mantiene relación de confianza.

## **ABSTRACT**

**Research is:** To determine the level of satisfaction of the post-surgical patient with the nursing care of the Hospital "Santa María del Socorro" Ica, 2020.

**Material and Method:** The type of study is quantitative, basic, descriptive, observational, and cross-sectional. The study sample was made up of 195 postsurgical patients from the "Santa María del Socorro" Hospital, in Ica. The technique used was the interview and the instrument was the questionnaire, which was adapted for the study, having previously been submitted to expert judgment.

**Results:** From 100% (195), it is observed that 15.4% (30/195), of the postsurgical patients, stated that they were dissatisfied with the care received, 46.7% moderately satisfied and 37.9% satisfied. It can be verified that the level of satisfaction of the post-surgical patient corresponds to a medium level of satisfaction.

**Conclusion.** The level of satisfaction of the post-surgical patients of the Hospital Santa María del Socorro" is located at a medium level, since an arithmetic mean of 58.31 points was obtained.

**Key Words:** Satisfaction, post-surgical patient, accessibility, comfort and trust relationship.

## ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
PALABRAS CLAVES	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	8
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1. Descripción del Problema	10
2.2. Pregunta de Investigación General	13
2.3. Pregunta de Investigación Específicas	13
2.4. Justificación e Importancia	13
2.5. Objetivo General	15
2.6. Objetivos Específicos	15
2.7. Alcance y Limitaciones	16
III. MARCO TEÓRICO	
3.1. Antecedentes	17
3.2. Bases teóricas	23
3.3. Marco Conceptual	28
IV. METODOLOGÍA	
4.1. Tipo y Nivel de la Investigación	30
4.2. Diseño de Investigación	30
4.3. Población – Muestra	31
4.4. Hipótesis	31
4.5. Identificación de las Variables	31
4.6. Operacionalización de Variables	32
4.7. Recolección de la información	33
V. RESULTADOS	
5.1. Presentación de Resultados	35
5.2. Interpretación de los Resultados	43
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
6.1. Análisis descriptivo de los resultados	45
6.2. Comparación resultados con marco teórico	46
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	53
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos	54
Anexo 2: Plan de mejora	56
Anexo 3: Evidencia Fotográfica	60
Anexo 4: Data de resultados (Spss versión 25)	66
Anexo 5: Constancia de Aprobación	76
Anexo 6: Carta de aplicación de instrumento	77
Anexo 7: Informe de Turnitin al 28% de similitud	79

## I.- INTRODUCCIÓN

La opinión del paciente es un componente esencial en la valoración del servicio brindado. Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, al margen de seguir protocolos y guías de atención que nos ayudan a tomar decisiones más apropiadas y seleccionar las opciones diagnósticas más adecuadas según criterio clínico del paciente. <sup>1</sup>

Para que la enfermera proporcione unos cuidados de calidad debe saber lo que los pacientes esperan de ella. En este sentido, el profesional de la atención de salud tiene la responsabilidad de ejecutar todos los procedimientos de la manera más hábil posible y de manejar las relaciones interpersonales con el paciente de forma ética, humana y placentera, de tal manera que se entienda que garantiza el grado más efectivo de participación tanto del paciente como de sus familiares. <sup>1</sup>

Actualmente en gerencia de salud exponen que brindar calidad significa corresponder a las expectativas de los pacientes. Por el contrario, el hecho de no brindar una atención de enfermería con calidad, suscita la insatisfacción por parte de los pacientes y sus familiares.

Los enfermeros que trabajan en áreas críticas especialmente en centro quirúrgico basan su trabajo en conocimiento científico y principios éticos además de aptitudes y habilidades humanizadas, es donde el paciente al llegar con algún tipo de patología quirúrgica y al tenerlo frente a frente confía sus inseguridades sus miedos por lo que se requiere una atención de calidad oportuna y personalizada. <sup>2</sup>

Dentro del ámbito nacional, las instituciones de salud, a raíz de la creciente demanda de pacientes hacen que la exigencia en cuanto a los servicios que se prestan se incremente cada vez más, generando así en el profesional de enfermería un mayor reto a nivel personal como profesional, porque les permite conocerse como persona y así mismo ayudar a redescubrir el sentido de la profesión.

A nivel regional la situación sigue siendo la misma. En los diferentes hospitales de nuestra zona, la enfermería sigue siendo la pieza clave para el mantenimiento de la salud del paciente y su familia; a través de su trabajo continuo y permanente, sin olvidar que la información que ella brinde es sumamente importante y contundente para el desempeño multidisciplinario en favor de la salud del paciente. Planteando como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de centro quirúrgico del hospital santa maría de socorro de Ica frente al cuidado de pacientes en los meses marzo - agosto del 2020.

***La autora.***

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **2.1. Descripción de la Realidad Problemática.**

La satisfacción del paciente, en el sector salud, está estrechamente relacionado con la atención o servicio que se brinda a los usuarios o pacientes que acuden para ser atendidos. La satisfacción del paciente, comprende saber llenar las expectativas y/o responder a las necesidades de los mismos. Por ello la relación que existe entre estas dos variables de estudio es muy estrecha, las mismas que deben ser analizadas de manera imparcial y consciente, así mismo de manera objetiva y subjetiva.

A nivel mundial, en muchos Estados, se muestran preocupados por brindar a sus conciudadanos un servicio de salud que satisfaga las necesidades y expectativas de los mismo, los cuales se ven reflejados y evidenciados en el informe de la OMS (2009), sobre la salud, el cual refiere que la calidad de atención es la capacidad de respuesta que tiene un sistema de salud, así mismo esta concepción tiene que ver o está relacionada con el nivel de insatisfacción o satisfacción de los pacientes o usuarios que acuden a los centros de salud, así mismo que este es un tema de suma importancia para la salud pública de los diferentes Estados<sup>3</sup>.

De acuerdo con Hoskins, et al. (2005), el autor menciona que “a nivel mundial se realizan mediciones del nivel de satisfacción, para obtener información como los indicadores, analizar, priorizar y elaborar un plan de mejoramiento continuo, basándonos en la evidencia científica”<sup>4</sup>

En el ámbito latinoamericano, la calidad de la atención del profesional de la salud, como es el personal de enfermería, obedece a dos factores estructurales, los cuales son: los factores sociales y económicos, para de este modo poder esclarecer cuales se ellos requieren de la participación de las personas que llegan acudir a los servicios de salud (pacientes o usuarios), así como aquellas que brindan el servicio de salud<sup>5</sup>.

Como se observa en el análisis mundial sobre la variable de estudio, la problemática de la satisfacción de los pacientes no solo es un tema del sistema nacional del país, sino que también ocurre en otros países del mundo y que tiene la atención de las autoridades gobernantes de estos Estados.

La calidad en el cuidado es parte del compromiso profesional ya que es una atención de enfermería que se realiza con el fin de conseguir los resultados esperados en la salud del paciente. De manera que los profesionales desempeñan su actuar dependiendo de la situación en la que las decisiones tomadas tienen el fin de lograr los objetivos y encaminar la calidad de la atención, en el cual el profesional de enfermería ha de ser capaz de manejar las emociones tanto de uno como del paciente, en el momento que se proporciona un apoyo terapéutico apropiado dando la seguridad de su capacidad para desarrollar sus habilidades y comunicarse con eficacia hacia el paciente.

El profesional de enfermería tiene como eje principal al individuo al cual ubica como centro de su actuar, por el cual hace uso de los conocimientos adquiridos enfocándose en el cuidado y la salud, con el fin de brindar la atención de calidad en cada accionar que se realice. Investigar la opinión acerca de la calidad que brinda el personal de enfermería es un proceso complejo ya que va a depender de las expectativas con las que llega el

usuario a la atención y del actuar del profesional en su desempeño, además de sumarle las experiencias ya vividas y la incomodidad propia de la enfermedad.

En el ámbito nivel nacional, Ramírez C, Perdomo A. y Galán A. a nivel de Lima (2013), realizado un estudio en la cual los pacientes participantes calificaron como inadecuada la calidad de atención y cuidados recibidos de parte del personal de enfermería en el Hospital Arzobispo Loayza, con un 22%, en el hospital María Auxiliadora un 24%, en el hospital Edgardo Rebagliati Martins un 25%, en el hospital Daniel Alcides Carrión un 32% y en el hospital Dos de Mayo un 34% de la población estudiada. Estos hallazgos se deben a que los usuarios se quejan respecto a la atención que reciben, refiriendo que se le resta mucha atención ante su llamado, que existe poca amabilidad, un trato indiferente y la presencia de deficiencias en la seguridad y confort, la suma de todo esto conlleva a que se vea afectada la imagen del personal de enfermería<sup>6</sup>

Por otro lado, en un estudio realizado en la región Ayacucho, se pudo observar que en cuanto a la percepción de los pacientes postoperatorios del servicio de cirugía, se tiene que el 45.1% de ellos, consideran que el nivel de satisfacción se ubica entre una categoría buena y mala, resultados preocupantes, que ponen en tela de juicio la calidad del cuidado del personal de enfermería que se brinda, el mismo que según la opinión de los propios pacientes se caracteriza por ser rutinario y condicionado<sup>23</sup>.

En el ámbito local, es decir a nivel provincial en el Hospital “Santa María del Socorro” de la ciudad de Ica, muchos son los pacientes o usuarios que se quejan de la atención recibida por parte no solo de los técnicos en enfermería, sino también de

algunos licenciados en enfermería, a los cuales los consideran como personas intratables, indolentes al dolor o sufrimiento ajena, poco empáticos y faltos de comunicación; estos pocos malos profesionales son los que con sus actitudes denigran esta hermosa carrera, que tiene por vocación servir, atender y cuidar del paciente que lo requiere. Según lo que refieren algunos pacientes, existen algunas denuncias, quejas y reclamaciones por motivos de maltratos y mala atención que no solo proviene de algunos médicos, sino también de enfermeros (as).

Frente a lo expuesto, se plantean los problemas de investigación, los cuales son:

## **2.2. Pregunta de Investigación General**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital “Santa María del Socorro”, Ica, ¿2020?

## **2.3. Pregunta de Investigación específicas:**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión accesibilidad del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión confort del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital “¿Santa María del Socorro” Ica, 2020?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión mantiene relación de confianza del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital “Santa María del Socorro” Ica, 2020?

## **2.4. Justificación e Importancia**

### **Aporte teórico.**

El estudio se justifica porque va a aportar justificación para enfocarnos en puntos débiles y buscar la solución con todos los datos recabados y así buscar mejoras no solo para dicho servicio si no a nivel institucional permitiendo cambios a nivel profesional enfocándonos al cuidado de enfermería al paciente prequirúrgica y post quirúrgica teniendo en cuenta sus expectativas que el paciente desea alcanzar y tomando en cuenta las fallas o amenazas dadas por el profesional de enfermería.

La finalidad de este proyecto es nutrir y retroalimentar al profesional de enfermería para sensibilizarlo ante el dolor de un ser humano en el momento que más te necesita para brindar un cuidado de enfermería eficiente, oportuna, humanizada y de calidad

Con este proyecto busca hacer recordar al profesional de enfermería su misión y su visión al optar el título de licenciada de enfermería lo cual genera sacrificio y dedicación al servicio de los más necesitados.

### **Aporte Práctico.**

Se busca analizar y recabar información respecto a la variable satisfacción de los pacientes postoperatorios que fueron atendidos en el Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, para realizar mejoras con planteamientos concretos y claros para el cuidado continuo de enfermería que sea oportuno con calidad y calidez y así poder contribuir con las reformas y mejoras.

### **Aporte Metodológico.**

Las metodologías y los conocimientos científicos pueden utilizarse en nuestras vivencias a diario en el ámbito hospitalario, las cuales contribuyen a los profesionales de la salud ayudándolos a conocer la realidad de cada uno de los pacientes ya que cada uno es una realidad diferente de la otra, reconociendo las necesidades personalizadas de cada uno de los pacientes, y así poder generar o elevar el nivel de calidad y poder generar diferentes propuestas para poder fortalecer y mejorar el nivel de satisfacción del paciente quirúrgico con los cuidados de enfermería

Por otro lado, la importancia del estudio radica en que a partir de los resultados que se obtengan en el estudio, brindarán información actualizada sobre los niveles de satisfacción que tienen los pacientes postquirúrgicos, que fueron atendidos en el servicio de cirugía del Hospital “Santa María del Socorro”, de Ica., estos resultados servirán para tomar acciones de mejora en beneficio de los pacientes, los cuales se verán reflejados en las mejoras de la calidad de atención y en el trato del profesional de enfermería.

Así mismo, la investigación es importante porque permitirá hacer un análisis evaluativo, por parte de los pacientes postoperatorios, sobre la atención que brindan los profesionales de enfermería y como está incide en la satisfacción de los pacientes o usuarios.

### **2.5 Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital “Santa María del Socorro” Ica, 2020.

## 2.6 Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión accesibilidad del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital “Santa María del Socorro” Ica, 2020.
- ✓ Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión confort del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital “Santa María del Socorro” Ica, 2020.
- ✓ Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión mantiene relación de confianza del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital “Santa María del Socorro” Ica, 2020.

## 2.7 Alcance y Limitaciones

### 2.7.1. Alcances de la investigación.

- a. **Delimitación social:** Los involucrados en la investigación fueron los pacientes post quirúrgicos con atención de enfermería
- b. **Delimitación espacial o geográfica:** El estudio se desarrolló en las instalaciones del Hospital “Santa María Del Socorro” Ica
- c. **Delimitación temporal:** El trabajo de investigación se llevó a cabo en el periodo 2020.

### 2.7.2. Limitaciones.

Una de las principales limitaciones en la realización del estudio fue la poca disponibilidad de algunos pacientes postquirúrgicos en cuanto a la participación del estudio, ya que al encontrarse en proceso de recuperación respondían los ítems a la brevedad posible.

### III. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de estudio, así como la fundamentación científica, resaltan las pesquisas que se ubicaron en relación a las variables objeto de estudio, así mismo las bases teóricas consultadas y las razones que dieron origen al proceso de investigación.

Entre las investigaciones que antecedieron a la investigación contamos:

#### 3.1. Antecedentes

##### Internacionales:

**Santana J, Bauer A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. (2014)**, realizaron una investigación sobre la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en Brasil. La muestra del estudio la conformaron 275 personas con edades de 18 años a más. Los principales resultados obtenidos de la investigación fueron: El 0% de los encuestados lograron alcanzar un nivel deseable en cuanto a la atención de cuidado de enfermería, por otro lado, el 91,6% alcanzaron un nivel de atención segura y con calidad, finalmente el 79% obtuvieron un nivel bajo de calidad. Por otro lado, en cuanto a la variable satisfacción, el 92% alcanzaron un alto nivel, en cuanto a los cuidados percibidos en los aspectos de técnico-profesional, educativo y confianza, por otro lado, un 8% de los encuestados refirieron un nivel bajo en cuanto a la satisfacción<sup>7</sup>.

El presente estudio guarda relación con la investigación por cuanto la variable Y, es satisfacción de los pacientes, así mismo la naturaleza de la muestra de estudio es la misma, ya que se encuestó a profesionales de enfermería, estas características garantizan que al momento de realizar la discusión o contrastación de los resultados obtenidos se puedan asemejar o anteponer a los del estudio, así mismo se evidencia que el nivel de satisfacción de los pacientes es bajo, este resultado podría ser semejante a los obtenidos en la investigación, en caso los miembros que conforman la muestra de estudio consideren también bajo su nivel de satisfacción.

**Sobeida L, Blázquez A, Quezada A. (2014).** Realizaron una investigación para conocer el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados. El enfoque del estudio pertenece al cuantitativo, con un diseño descriptivo y de corte transversal, se evaluaron 3 dimensiones en la investigación, siendo estas las dimensiones cuidado técnico-profesionales, confianza y educativo. La muestra del estudio a conformaron 21 usuarios, cuyas edades oscilaron entre los 18 a 68 años de edad. En cuanto a los resultados, una de las dimensiones que obtuvo los valores más bajo fue la dimensión educación con 73 puntos, la dimensión con los valores as altos fue la dimensión de confianza con 162 puntos; en términos generales la variable de estudios obtuvo un 71,4% lo cual indica que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención percibida por los profesionales de enfermería<sup>8</sup>.

El estudio guarda relación con la variable satisfacción y con la muestra de estudio, como son los pacientes hospitalizados, razón por la cual se seleccionó el antecedente por guardar una relación indirecta con el estudio. Así mismo la metodología empleada es la misma en cuanto al enfoque de investigación, como es el enfoque cuantitativo y el corte transaccional. El estudio muestra que los pacientes en más del 70% e encuentra satisfechos con el servicio recibido, resultados que permitirán realizar el proceso de discusión con la investigación, ya que, si los resultados que se obtengan en el estudio, se asemejan al del antecedente, se puede afirmar que los resultados son similares.

**Ruiz P, Romero G, Trejo J, Martínez M, Cuevas J. (2014),** realizaron una investigación en la ciudad de Juárez-México. La metodología del estudio es de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y de corte transaccional. La muestra estuvo conformada por 191 usuarios hospitalizados. Los resultados alcanzados en el estudio dan muestra de que existe un alto grado de satisfacción en la mayoría de los pacientes alcanzando un 77% en cuanto a la accesibilidad de parte del personal de enfermería, en la dimensión explicar y facilitar un nivel medio del 48% de aprobación, en la

dimensión capacidad para confrontar el nivel fue alto con un 62%, en la dimensión confianza la satisfacción fue alta con un 74% y por último en la dimensión monitoreo se obtuvo un 81,2% que indica un nivel alt<sup>9</sup>.

Antecedente que guarda relación con el estudio en cuanto a la variable satisfacción de los pacientes, cumpliendo de esta manera con la metodología y muestra de estudio cuyas características son similares, ya que son pacientes que acudieron a un centro de salud. Los resultados muestran que más del 75% de los encuestados están satisfechos con el servicio recibido, resultado que permitirán poder realizar la triangulación en el proceso e contrastación de información, es decir la discusión del estudio, cuando se comparen los resultados obtenidos en la investigación, con el obtenido por el antecedente.

#### **Nacionales:**

**Tuesta J. (2018).** Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. Archivos de Medicina. [Internet]. 2018. [05 de agosto de 2019]; 18(2): pp. 1-10. La muestra fue conformada por la totalidad de pacientes equivalente a 274 adultos mayores. Algunos de los resultados principales del estudio muestran que un 82% de los encuestados (adultos mayores), indican que el nivel de satisfacción sanitaria se encuentra en una categoría deficiente, el 14% de ellos lo considero como buena y el 4% restante opino que es aceptable, en cuanto a la satisfacción de los pacientes, el 74% de ellos indicaron encontraron insatisfechos, el 26% refieren sentirse poco satisfechos y ningún paciente estuvo satisfecho con el servicio recibido. Los resultados obtenidos permitieron concluir que la gestión sanitaria no se encuentra enfocada en lograr satisfacer las necesidades de los usuarios, en el caso del estudio, se habla de los adultos mayores que fueron atendidos, los mismos que consideraron haber percibido una atención pésima<sup>10</sup>.

**Ruiz R. (2017).** Quien realizó la investigación cuya metodología empleada en la investigación corresponde al enfoque cuantitativo, no experimental y con un diseño de estudio correlacional. Los encuestados fueron 277 usuarios que acudieron a los diferentes servicios, los mismos que conformaron la muestra de estudio. Entre los principales resultados obtenidos por el investigador se tiene que el nivel de satisfacción es regular, según la opinión de los encuestados que conformaron la muestra de estudio, así mismo un 33% consideraron como bueno el nivel de satisfacción<sup>11</sup>.

La investigación guarda estrecha relación con el estudio, por cuanto tiene una relación indirecta, ya que se trabajó con la variable satisfacción de los usuarios, así mismo la naturaleza de la muestra de estudio es similar a la investigación, por cuanto se evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a los diferentes servicios de salud del nosocomio, estos resultados permitirán realizar el proceso de contrastación o discusión, comparando los resultados obtenidos en el estudio con el del antecedente.

**Mejía D, Rivera O. (2016).** Realización un estudio con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que fueron hospitalizados en el servicio de emergencia. El enfoque del estudio es el cuantitativo, y su diseño descriptivo; la muestra de estudio estuvo integrada por 132 pacientes, los cuales fueron seleccionados mediante la técnica de muestreo aleatorio simple. El instrumento de recojo de información fueron los cuestionarios y la técnica respectiva fue la encuesta. Entre los principales resultados obtenidos, se tiene que el 29% de los encuestados opinaron que el nivel de satisfacción no es el adecuado, y es necesario mejorarlo, un 46% de los encuestados opinaron que esta variable se encuentra en un proceso de mejora, finalmente un 25% considera que es aceptable el nivel de satisfacción de los pacientes<sup>12</sup>.

Estos resultados permiten evidenciar que más del 70% de los encuestados consideran que el nivel de satisfacción está por mejorar y fortalecer, por otro lado, estos resultados servirán como sustento

para la realización del proceso de discusión de la investigación, con el presente estudio, considerando que no solo tienen en común la misma naturaleza de estudio, al ser aplicado a pacientes, sino que además de ello los encuestados fueron pacientes atendidos en el sistema de salud del Perú, conservando una naturaleza ligeramente similar, ya que se encuentran dentro de una realidad nacional.

**Castro C, Moreno C, Paredes H. (2016)**, La metodología empleada en el estudio es de tipos observacional, con un diseño no experimental y correlacional. La muestra del estudio estuvo conformada por 129 usuarios. Entre los resultados obtenidos en el estudio, se tiene que el 72,9% consideran que el nivel de satisfacción en cuanto a la dimensión trato humano, un 25,6% la consideran en un nivel medio y un 1,5% opinan que es baja; en términos generales el 56,6% de los encuestados opinaron sentirse insatisfechos<sup>13</sup>.

Estos resultados serán contrastados con los obtenidos en la investigación a fin de determinar si los resultados se asemejan o se antepone a los del antecedente. El antecedente guarda estrecha relación, con la variable de estudio, la naturaleza de la muestra, así mismo está referido en función al cuidado que brinda el profesional de enfermería, características que como se mencionó anteriormente permitirá realizar de manera adecuada el proceso de discusión de la investigación.

**Sihuin, Gómez e Ibáñez (2015)**. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú. Rev. Perú Med. Exp Salud Pública. [Internet]. 2015. [02 d agosto de 2019]; 32(2): pp. 299-302. La muestra fue conformada por 175 pacientes atendidos en dicho nosocomio. Entre sus resultados se tiene que el 60% de los pacientes atendidos son de sexo masculino y el 40% del sexo femenino, así mismo el 40% de los pacientes acudieron al servicio de cirugía, el 20% al servicio de Ginecología, 20% a Medicina y el otro 20% a Traumatología. La satisfacción en cuanto a las dimensiones evaluadas es: Fiabilidad en un 24,34%, para la dimensión dos,

capacidad de respuesta 11,86%, en la dimensión seguridad es de 24,71%, en empatía es de 38,51%, en aspectos tangibles la satisfacción es de 22,29%; en promedio el nivel de satisfacción es del 24,99%. Los autores concluyeron finalmente que existe un nivel de satisfacción bajo, según la percepción de los usuarios hospitalizados, lo cual se evidencia en cada una de las dimensiones evaluadas, las cuales en promedio no llegan al 25% del nivel de satisfacción, también los autores consideran que algunas de las variables que se asocian a los bajos niveles obtenidos, son el tipo de servicio ofrecido por el personal de enfermería y el nivel de educación de los mismos<sup>14</sup>.

#### **Locales:**

**García E, Guevara Y, Huamán Y. (2014).** Quienes desarrollaron su investigación con el propósito de establecer el grado de relación entre las variables lenguaje corporal de la enfermera y satisfacción con la atención recibida durante su atención, en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ica. La metodología empleada en el estudio es el enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo. La muestra de estudio fue de 105 pacientes. Entre los principales resultados obtenidos se tiene que los pacientes atendidos, se sienten insatisfechos con la atención que recibieron en el servicio de medicina de acuerdo a sus características del cuidado alcanzando un 62% y 65% según el nivel de educación antes del egreso, lo cual en forma global mencionan estar inconformes o insatisfechos en un 61,9%<sup>15</sup>.

El presente antecedente guarda estrecha relación no solo con la variable de estudio como es la satisfacción del paciente, sino que además emplea una misma metodología enmarcada en el enfoque cuantitativo, y que además de ello fue aplicado a una realidad regional y provincial, lo que nos permitirá realizar de manera acertada, aproximándonos a la realidad, el proceso de contrastación de los resultados, con el del antecedente y el posterior respaldo de los teóricos que describen la variable de estudio.

## **3.2. Bases Teóricas**

### **3.2.1 Satisfacción del paciente.**

Se considera como satisfacción a la evaluación o juicio que un cliente emite, con respecto a un servicio brindado o un producto adquirido, el mismo que debe llenar las expectativas y en consecuencia satisfacer las necesidades del usuario o cliente.

Muchas fuentes de información, consideran que la satisfacción puede estar referida, entre otras, a 3 aspectos diferentes, como es el nivel organizativo, el cual tiene relación con el tiempo que se espera por el producto o servicio, así mismo con el ambiente, etc.; también tiene relación con la atención brindada y la repercusión que esta tiene en el cliente, finalmente el trato recibido durante la etapa o proceso de atención que brinda el personal encargado.

De acuerdo con Blasquez (2014), el autor refiere que la satisfacción es definida como aquella percepción medible de la atención de salud prestada por parte del profesional, así como el resultado final de la atención que pueden satisfacer las expectativas de los pacientes o usuarios<sup>16</sup>, el autor menciona además que la satisfacción es una representación de la vivencia o experiencia de manera subjetiva, la cual es consecuencia del incumplimiento o cumplimiento de sus expectativas en relación al producto adquirido o al servicio brindado.

### **Satisfacción del paciente.**

En el sector salud, la satisfacción de los pacientes que acuden a los diferentes centros de salud, es un evidente indicador de la calidad del servicio que se brinda, no solo evaluando la calidad de profesional en aspectos de conocimientos o manejo de tecnologías, sino que además evalúa la parte física del centro de salud y la calidad humana.

Ante ello, según Medina (2012), describe a la satisfacción del paciente como aquella que está influenciada por ciertas características específicas que posee el producto o el servicio que se presta, así como las percepciones que se tiene sobre el término de calidad, el autor considera que también tienen influencias sobre la percepción de satisfacción las respuestas emocionales que posee el sujeto que es beneficiado con el producto o el servicio prestado; en otras palabras e considera como el juicio que se emite sobre las características, rasgos, propiedades que el producto o servicio posee, según la percepción del cliente o usuario<sup>17</sup>.

Se debe tener en cuenta que la percepción de la calidad, así como el grado de satisfacción no solo depende de la calidad que el producto posea, sino también de alcanzar las expectativas que el cliente tiene acerca de ello.

La satisfacción del paciente constituye una importante valoración que determina la calidad de atención que los profesionales de la salud brindan a los pacientes, es por ello, que la percepción que tiene el paciente con respecto a la atención brindada en los centros hospitalarios, se ha convertido en el motor principal que les motiva alcanzar la calidad asistencial, brindando una atención oportuna e integral a sus usuarios.

En el presente estudio se pretende conocer el nivel o grado de satisfacción de los pacientes posoperatorios en cuanto a la atención de enfermería, por ello la satisfacción del paciente estará condicionada por la apreciación que ellos tengan con respecto al cuidado de enfermería. Los profesionales de la salud, deben considerar que el cuidado de enfermería no solo conlleva con llevar un control estricto en la administración de medicamentos o cumplimiento de las indicaciones médicas, sino que además la calidad humana en el trato es un factor muy importante.

### **Satisfacción del usuario de los servicios de salud.**

Es considerado como un proceso muy complejo la satisfacción de los pacientes o usuarios, ya que conlleva a una variada gama de complejidades subjetivas, mediante la cual la persona y sus acompañantes que acuden al servicio de salud, se muestra conformes o no con el servicio prestado. Por otro lado, Massip et. al. (2011), consideran que otro de los factores determinante de la satisfacción de los usuarios es la satisfacción que tiene el profesional de la salud en relación a su labor desempeñada y que en consecuencia podrá satisfacer la manera indirecta a los propios usuarios o pacientes, logrando de esta manera el cumplimiento de todas las condiciones necesarias para alcanzar un alto grado de excelencia<sup>18</sup>.

### **Elementos de la satisfacción.**

De acuerdo con Thompson (2015), algunos de estos elementos que permiten alcanzar un alto grado de satisfacción entre los usuarios son:

Disponibilidad, la cual indica el grado de predisposición o facilidad de acceso al servicio de atención en el instante que los pacientes o usuarios lo requieran.

Accesibilidad, la cual considera el grado de espera a la atención por parte del usuario.

Cortesía, es aquella que está referida al trato que brinda el personal de enfermería, mostrando un trato amable, empático y de mutuo respeto hacia el paciente.

Agilidad, fluidez o eficiencia con el que el proveedor del servicio alcanza satisfacer el pedido de los pacientes.

Confianza, comprende al conjunto de habilidades que el proveedor del servicio brinda a un cliente o usuario, el cual debe ser de la manera más adecuada posible.

Competencia, comprende al conjunto de conocimientos y habilidades que el proveedor del servicio de la salud

demuestra que posee, con la finalidad de prestar una atención óptima.

Comunicación, comprende el grado de comunicación que tiene el proveedor del servicio de salud con respecto al cliente o usuario, empleado un lenguaje simple, sencillo, claro y de fácil comprensión o entendimiento por parte del paciente, en relación a los resultados o estado de su salud<sup>19</sup>.

### **Dimensiones de la satisfacción del paciente.**

Uno de los instrumentos adecuados para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes en relación al cuidado que se les brinda, por parte de los profesionales de enfermería, es el CARE Q, que es un instrumento constituido por 6 categorías que permiten conocer el nivel de expectativa que posee el paciente con respecto al cuidado de enfermería que recibe.

Estos indicadores son los siguientes:

**Accesibilidad:** Indicador que hace referencia a los comportamientos con respecto al cuidado, los cuales son importantes y esenciales en la relación de apoyo-ayuda, que se administra de manera oportuna en el momento de la atención. Es decir, es la forma en la que se acerca al paciente sabiéndolo otorgar el tiempo adecuado y prudente<sup>20</sup>.

Es común tener que atender a un paciente nervioso, aturdido, etc., el cual siente temor por perder la vida o no saber qué es lo que le está ocurriendo. Cuando la situación es más crítica, es más elevado el nivel de ansiedad y desesperación de los pacientes, por ello es de vital importancia llevar una adecuada comunicación entre el paciente y enfermera para atender la emergencia y estabilizar el estado emocional del mismo.

**Explica y facilita:** Comprende la forma en que el enfermero atiende las dudas o inquietudes del paciente, estableciéndose

de este modo un estrecho vínculo y un ambiente adecuado. Cuando esta situación se da de la manera adecuada, el paciente acude posteriormente al profesional de la salud ante cualquier duda o aspecto que crea necesario para ser atendido<sup>21</sup>.

**Conforta:** Se considera como aquella sensación de comodidad o por otro lado incomodidad, que le impida a una persona concentrarse de manera adecuada en lo que debe de realizar. Los pacientes que acuden a un servicio de salud, esperan tener una atención adecuada, de comodidad y confortable, que influya de manera positiva en su proceso de recuperación, muchas veces los profesionales de enfermería, ya sea por las diferentes actividades o responsabilidades que tiene a su cargo, no brinda una adecuada atención a los usuarios o pacientes<sup>22</sup>.

**Se anticipa:** De acuerdo con Donabedian una atención de calidad es aquella en la que se pueden identificar aquellas necesidades de salud que se requiere atender, entre las cuales se tienen las preventivas, de mantenimiento, educativas y curativas, de los pacientes o individuos, de una manera adecuada y precisa, destinando además los recursos humanos, entre otros<sup>22</sup>. Además de ello, el autor menciona que la calidad es determinada por el grado de percepción del paciente o usuario con respecto a un producto o servicio recibido, indicando la medida en que dicho producto o servicio es capaz de llenar las expectativas del mismo.

**Mantiene relación de confianza:** Comprende aquellos cuidados que se les brinda a los usuarios, con la finalidad de establecer un grado de empatía hacia ellos, por parte del profesional de enfermería, estos cuidados tienen como finalidad alcanzar la pronta recuperación del paciente, haciéndolo sentir como una persona especial y única, que

confié y se sienta segura con la atención recibida<sup>3</sup>.

**Monitorea y hace seguimiento:** Son aquellas actividades propias de la enfermería que comprende la aplicación de los procedimientos propios del servicio, aplicando sus conocimientos científicos, en otras palabras es el trabajo propio del profesional de enfermería referido al control y cuidado del estado del paciente, estas prácticas evidencia un gran dominio y organización en el cumplimiento de sus responsabilidades, garantizando de esta manera la calidad de atención y cuidados hacia los pacientes o usuarios, por parte del profesional de la salud<sup>23</sup>.

### 3.3. Marco Conceptual

- ✓ **Accesibilidad.** Es conocida como aquella oportunidad o posibilidad para poder acceder a algo con comodidad o facilidad<sup>20</sup>.
- ✓ **Calidad.** Valoraciones que se hace a un objeto tangible o servicio por el grado de satisfacción que cumple sus características, cualidades o propiedades<sup>24</sup>.
- ✓ **Cirugía.** Es una rama medica que se encarga de curar malformaciones, enfermedades, etc., por medio de un proceso operatorio, que pueden ser manuales o instrumentales<sup>25</sup>.
- ✓ **Competencia.** Es considerada como el conjunto de conocimientos y habilidades que el profesional demuestra poseer<sup>19</sup>.
- ✓ **Confort.** Es el conjunto de condiciones físicas o ambientales que permiten comodidad a las personas<sup>22</sup>.
- ✓ **Monitorear.** Es el proceso de control o seguimiento de una acción, suceso, etc., a través de uno o más monitores<sup>23</sup>.

- ✓ **Paciente.** Aquella persona que sufre de algún malestar o dolor y que requiere asistencia médica. Sujeto de la acción médica<sup>25</sup>
- ✓ **Postquirúrgico.** Estado posterior del paciente que ha sido intervenido en un proceso operatorio.
- ✓ **Satisfacción.** Es defina como aquella percepción medible de la atención de salud prestada por parte del profesional, así como el resultado final de la atención que pueden satisfacer las expectativas de los pacientes o usuarios<sup>16</sup>

#### **IV. METODOLOGÍA**

En cuanto al enfoque empleado en la investigación, el estudio siguió un enfoque cuantitativo, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014), tiene como característica la recolección de información, a través de instrumentos y con la finalidad de realizar la prueba de hipótesis, es decir poner a pruebas las hipótesis formuladas, realizando el procesamiento de la información y el análisis estadístico respectivo (estadística descriptiva e inferencial), estableciendo así, a partir de los resultados obtenidos, patrones de comportamiento de las variables estudiadas<sup>26</sup>.

##### **4.1. Tipo y nivel de investigación**

Así mismo, el presente estudio es de tipo básico, pura o teórica. Según su nivel de investigación es descriptivo.

##### **4.2. Diseño de investigación**

El diseño de estudio que siguió la investigación es el descriptivo simple de corte transversal o sincrónica. Según Vara Horna (2012)<sup>27</sup>, las investigaciones del nivel descriptivos tienen como característica la recolección de información o datos que son limitados y que están referidos a grupos relativamente grandes o amplios. Estos estudios están más interesados en aquellas variables que describen ciertas características de estos grupos. Es considerada una de las investigaciones más comunes en las ciencias sociales. El diseño de la investigación está expresado en la siguiente formula:

**M - O**

Donde:

M = Muestra de investigación, conformada por los 234 pacientes posquirúrgicos del Hospital “Santa María del Socorro”, de Ica.

O = Observación de la variable satisfacción del paciente posquirúrgico.

### 4.3. Población – Muestra

#### 4.3.1. Población.

Estuvo constituida por 394 pacientes postquirúrgicos en el Hospital Santa María del Socorro de Ica, atendidos en los meses de mayo y junio de 2020.

#### 4.3.2. Muestra.

Velázquez & Rey (1999, p. 219), estiman que la muestra de estudio es una parte representativa de la población, la cual para determinarse debe cumplir con ciertos requisitos o condiciones de probabilidad<sup>28</sup>. En la investigación la muestra se determinó mediante la aplicación de la ecuación de poblaciones finitas, con el propósito de obtener una muestra que sea representativa y además confiable.

Por ello la fórmula que se empleo fue:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

#### **FORMULA PARA POBLACIONES FINITAS:**

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n = 195 **N = 394**

Habiéndose aplicado la formula, la muestra a estudiar quedo conformada por 195 pacientes posquirúrgicos del Hospital “Santa María del Socorro”, de Ica.

### 4.4. Hipótesis

Siendo una investigación descriptiva simple, no es necesario la formulación de hipótesis de investigación. La estadística que se empleara en el presente estudio es solo la descriptiva: Tablas y gráficos.

### 4.5. Identificación de las variables

**Variable:** Satisfacción del paciente

#### 4.6. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V.X: Satisfacción del paciente</b>	De acuerdo con Donabedian (1996), la satisfacción del paciente es un componente importante de la calidad de la atención, es un fenómeno complejo.	La operacionalización de la variable se realizará mediante la aplicación de un cuestionario, el cual se encuentra distribuido en tres dimensiones, y para cada una de las dimensiones le corresponderá 5 ítems respectivamente.	D1: Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidados</li> <li>- Relación de apoyo</li> <li>- Ayuda oportuna</li> </ul>	Ordinal
			D2: Conforta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidado de los enfermeros</li> <li>- Atención de las necesidades de los pacientes</li> </ul>	
			D3: Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de los pacientes</li> <li>- Dominio de los procedimientos que realiza</li> </ul>	
<b>Variable d caracterización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad</li> <li>- Sexo</li> <li>- Grado de instrucción</li> <li>- Lugar de procedencia</li> </ul>				

## **4.7. Recolección de la información.**

### **4.7.1. Técnicas.**

La técnica a emplearse será la encuesta, la cual busca obtener información que suministra un grupo de sujetos.

### **4.7.2. Instrumentos.**

El instrumento fue el cuestionario escrito y auto administrado, asegura la comparabilidad de las respuestas facilitando el examen y procesamiento. Así mismo se tiene que para la variable satisfacción del paciente se aplicara un cuestionario que consta de 15 ítems.

#### **Validez:**

Siendo un instrumento adaptado, este fue sometido a juicio de expertos y a la prueba de fiabilidad correspondiente, por ello en cuanto a su validez, en la investigación se empleará la validez del instrumento adaptado, mediante la técnica de juicio u opinión de expertos. El instrumento será sometido al proceso de validez, mediante la opinión de un experto licenciado en enfermería, y que a la vez cuente con amplia experiencia, y de ser posible que cuente con el grado académico de Magister o Doctor, con la finalidad de evaluar la coherencia, claridad y pertinencia de cada uno de los ítems.

#### **Confiabilidad:**

Por ser un instrumento de tipo polinómico, se empleó para el proceso de fiabilidad del instrumento, la prueba Alpha de Cronbach's y se buscará alcanzar un valor superior al 0,8, con la finalidad de disponer de un instrumento altamente confiable.

Su cálculo es:

A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,
- $S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados y
- $k$  es el número de preguntas o ítems.

El alfa de Cronbach estandarizado se calcula, a partir de las correlaciones entre cada uno de los ítems, de la siguiente manera:

$$\alpha_{est} = \frac{kp}{1 + p(k - 1)},$$

Dónde:

- $k$  es el número de ítems
- $p$  es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems (se tendrán  $[k(k - 1)]/2$  pares de correlaciones).

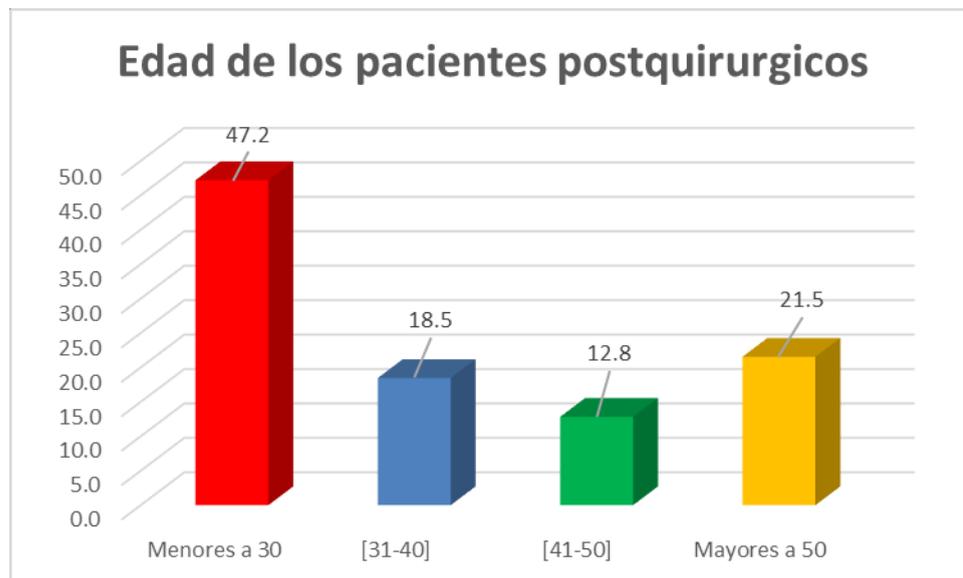
## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de Resultados

**Tabla 1. Edad de los pacientes postquirúrgicos**

	Frecuencia	Porcentaje
Menor 30	92	47.2
31-40	36	18.5
41-50	25	12.8
Mayor a 50	42	21.5
Total	195	100

**Gráfico 1. Edad de los pacientes postquirúrgicos**



**Tabla 2. Sexo de los pacientes**

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	53	27.2
Femenino	142	72.8
Total	195	100

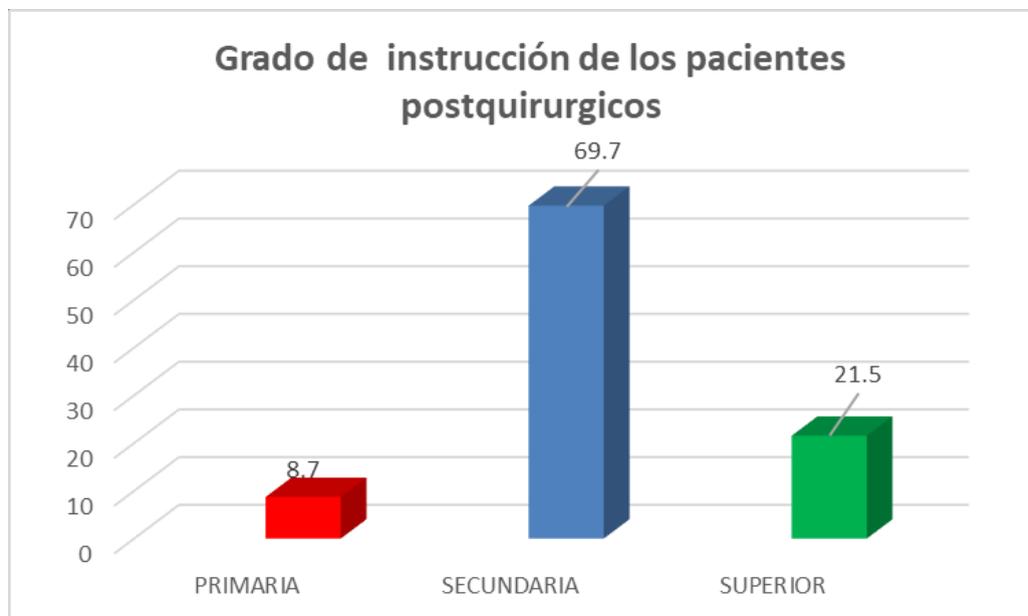
**Grafico 2. Sexo de los pacientes**



**Tabla 3. Grado de instrucción.**

	Frecuencia	Porcentaje
Analfabeta		
Primaria	17	8.7
Secundaria	136	69.7
Superior	42	21.5
Total	195	100

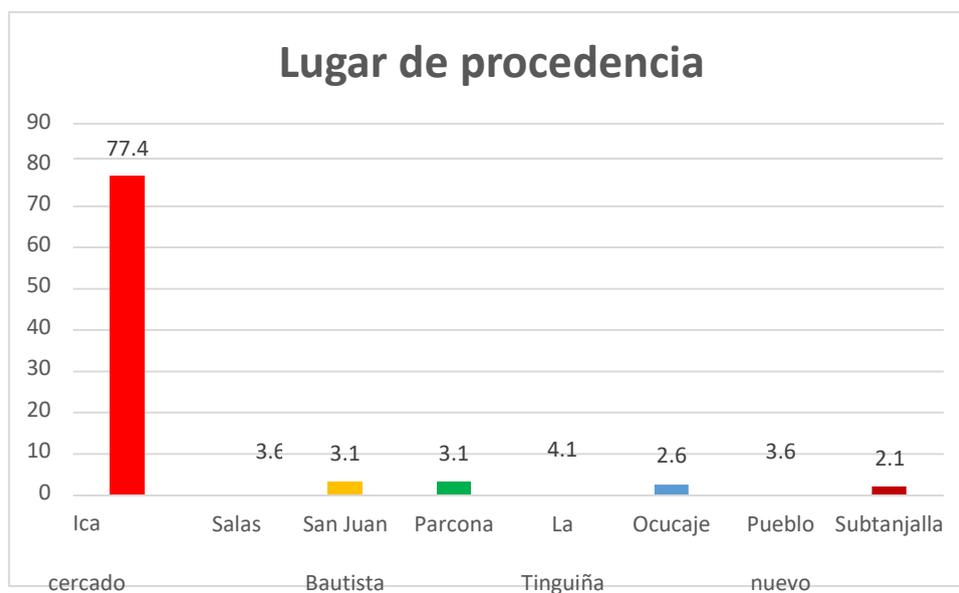
**Gráfico 3. Grado de instrucción.**



**Tabla 4. Lugar de procedencia**

	Frecuencia	Porcentaje
Ica cercado	151	77.4
Salas	7	3.6
San Juan Bautista	6	3.1
Parcona	6	3.1
La Tinguña	8	4.1
Ocucaje	5	2.6
Pueblo nuevo	7	3.6
Subtanjalla	4	2.1
Total	195	100.0

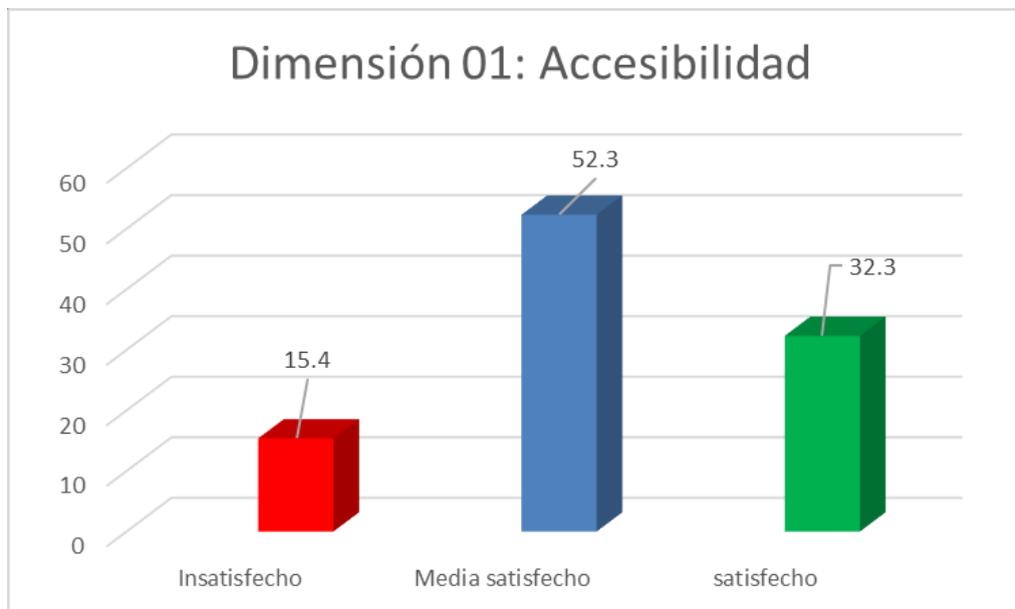
**Grafico 4. Lugar de procedencia.**



**Tabla 5. Dimensión accesibilidad**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	30	15.4
Media satisfecho	102	52.3
Satisfecho	63	32.3
Total	195	100

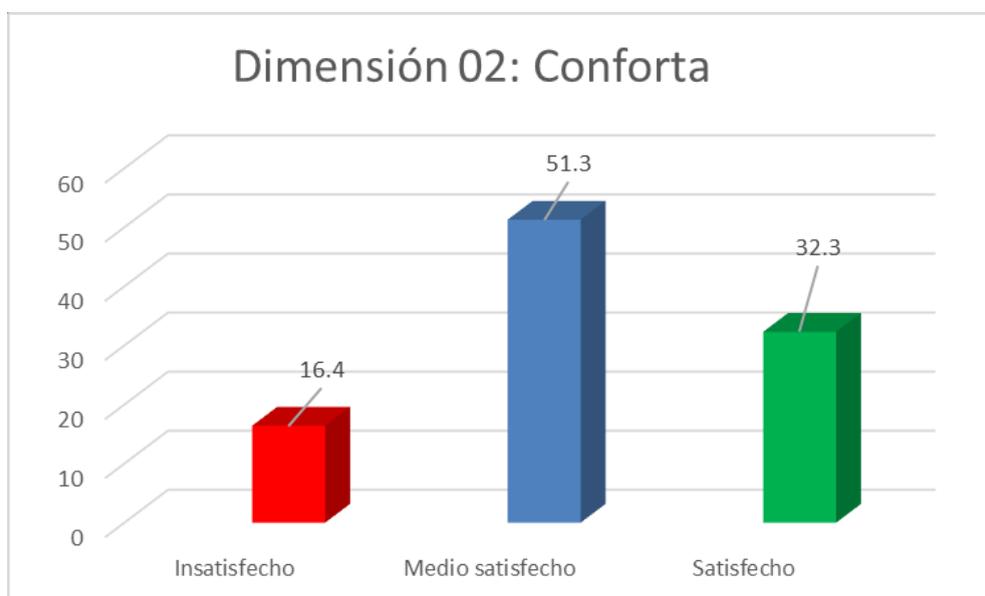
**Grafico 5. Dimensión accesibilidad**



**Tabla 6. Dimensión confort**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	32	16.4
Media satisfecho	100	51.3
Satisfecho	63	32.3
Total	195	100

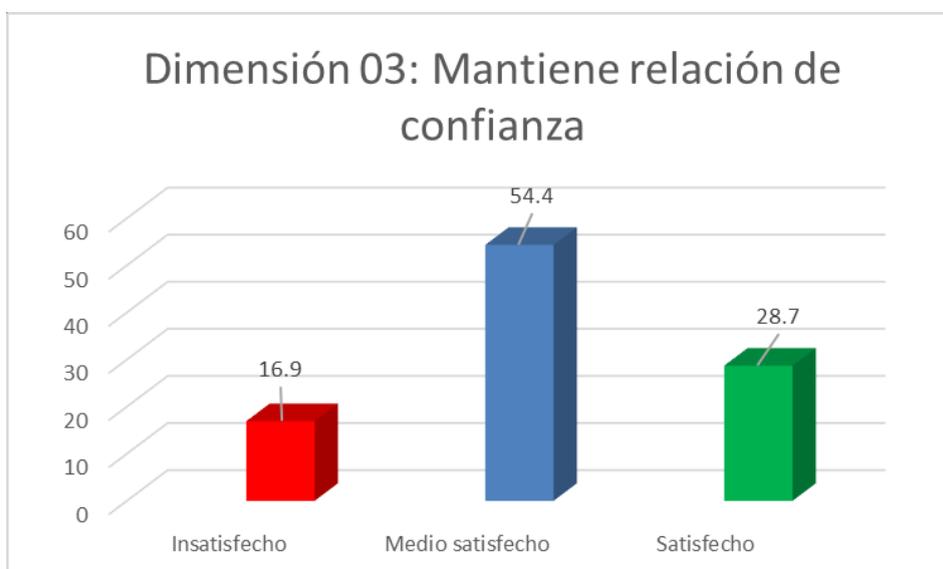
**Gráfico 6. Dimensión confort**



**Tabla 7. Dimensión mantiene relación de confianza**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	33	16.9
Media satisfecho	106	54.4
Satisfecho	56	28.7
Total	195	100

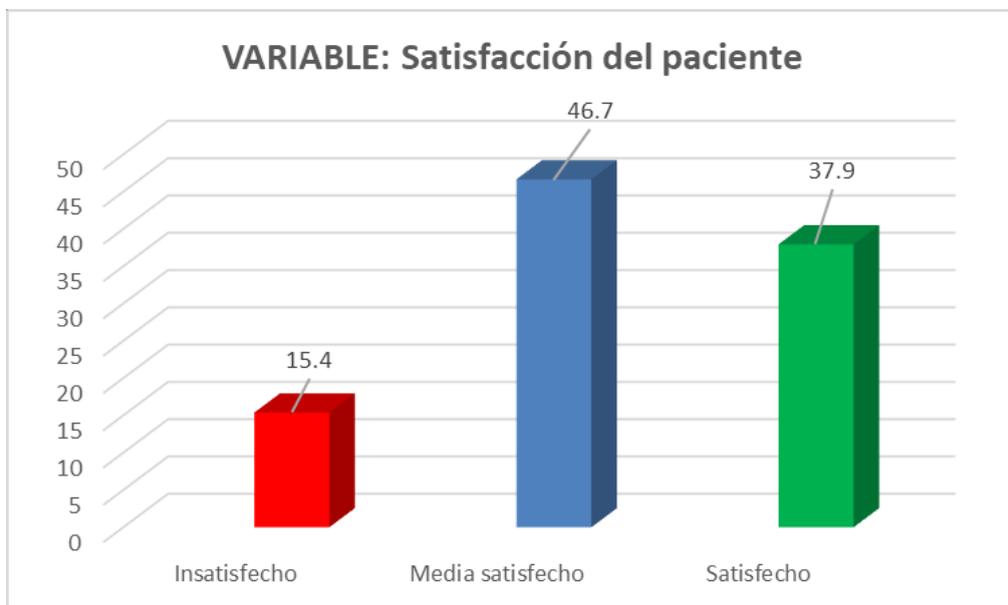
**Grafico 7. Dimensión mantiene relación de confianza**



**Tabla 8. Satisfacción del paciente postquirúrgico**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	30	15.4
Media satisfecho	91	46.7
Satisfecho	74	37.9
Total	195	100

**Grafico 8. Satisfacción del paciente postquirúrgico**



## 5.2. Interpretación de los Resultados

- En la tabla y grafico N°1, se observa que, el 47,2% (92/195) son pacientes postquirúrgicos menores a 30 años; el 18,5% (36/195) son de 31 a 40 años; el 12,8% (25/195) se encuentran entre 41 a 50 años y el 21,5% (42/195); son mayores a 50 años.
- En la tabla y grafico N° 2 se observa que el 27,2% (53/195) de los pacientes son de sexo masculino y el 72,8% (142/195) de los pacientes postquirúrgico son de sexo femenino. Se puede evidenciar que en su gran mayoría son pacientes femeninas.
- En la tabla y grafico N°3, se observa que, el 8.7% (17/195) de los pacientes postquirúrgicos cuenta con un grado de instrucción de Primaria, el 69.7% (136/195) con grado de instrucción secundaria y el 21,5% (42/195) superior. Se puede evidenciar que el mayor porcentaje son pacientes de secundaria.
- En la tabla y grafico N° 4, se observa en la tabla que, el 77,4% (151/195) de los pacientes residen en el distrito de Ica cercado, el 3,6% (7/195), del distrito de Salas, el 3,1% (6/195), del distrito de San Juan Bautista, el 3,1% (6/195) proceden del distrito de Parcona, el 4,1% (8/195) provienen del distrito de La Tinguiña, el 2,6% (5/195) provienen del distrito de Ocucaje, el 3,6% (7/195) del distrito de Pueblo Nuevo y el 2,1% (4/195) provienen del distrito de Subtanjalla.
- En la tabla y grafico N° 5, se presentan los resultados obtenidos en la dimensión 01: Accesibilidad, se observa en la tabla que, el 15,4% (30/195) de los pacientes indican que se encuentran Insatisfecho en cuanto a la accesibilidad, por otro lado, el 52,3% (102/195) Medio satisfecho y 32,3% (63/195) satisfechos. Se puede evidenciar que el mayor porcentaje es media satisfecha.

- En la tabla y grafico N°6, se presentan los resultados obtenidos de la dimensión 02: Conforta de los pacientes. Se observa que, el 16,4% (32/195) de los pacientes se encuentran Insatisfecho; el 51,3% (100/195) medio satisfecho y el 32,3% (63/195) satisfechos. Se puede evidenciar que el mayor porcentaje es de medio satisfecho.
  
- En la tabla y grafico N°7, se presentan los resultados obtenidos de la dimensión 03: Mantiene relación de confianza de los pacientes postquirúrgico, el 16,9% (33/195) de los pacientes indican que se encuentran Insatisfecho, en cuanto a que mantienen relación de confianza, por otro lado, el 54,4% (106/195) de los pacientes medio satisfecho y el 28,7% (63/195) satisfechos. Se puede evidenciar que el mayor porcentaje es de medio satisfecho.
  
- En la tabla grafico N°8, se presentan los resultados obtenidos de la variable nivel de satisfacción de los pacientes postquirúrgicos; el 15,4% (30/195) se encuentran Insatisfecho, el 46.7% (91/195) medio satisfecho y el 37,9% (74/195) satisfechos. Evidenciándose que el mayor porcentaje es de pacientes media satisfecho.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis descriptivo de los resultados

- ✓ Según el sexo de los pacientes postquirúrgicos, la gran mayoría de los encuestados fueron del sexo femenino, quienes participaron del estudio voluntariamente y con mucha predisposición. Respecto al lugar de procedencia, más del 75% de la muestra de estudio, viven en el distrito de Ica Cercado, esto debido a que el centro Hospitalario se ubica geográficamente en la provincia de Ica y distrito de Ica Cercado.
- ✓ En cuanto a la variable satisfacción del paciente postquirúrgico más del 45% de los encuestados manifestaron encontrarse medianamente satisfechos, esto probablemente debido a situaciones de malestar o conflictos sobre el tipo de atención y cuidado que se les brindó por parte de los profesionales de la salud.
- ✓ En cuanto a la dimensión accesibilidad, se tiene que, en su mayoría los pacientes refieren que se sienten medianamente satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería, esto sobre aspectos como la frecuencia de visita al paciente, atención oportuna ante el llamado del paciente, atención rápida ante algún malestar o dolencia.
- ✓ En cuanto a la dimensión confort, se tiene que más del 50% refiere sentirse medianamente satisfecho, lo cual está referido a aspectos como la empatía del profesional de enfermería, atención y escucha, trato amable, y palabras de aliento o motivación que les brinda al paciente en su proceso de tratamiento y recuperación.
- ✓ En cuanto a la dimensión mantiene relación de confianza, se tiene que, el 54% refiere estar medianamente satisfechos, en cuanto a la relación que el profesional de enfermería mantiene con el paciente,

sobre aspectos como aclaración de dudas o inquietudes, relación de confianza y respeto con el paciente, atención amable a las inquietudes de los familiares, etc.

## **6.2. Comparación de resultados con el marco teórico**

Los hallazgos obtenidos en el estudio demuestran que el nivel de satisfacción de los pacientes postquirúrgicos es satisfecho en el 37,9% de los pacientes que conformaron la muestra de estudio, este resultado se corresponde con los reportados por Ruiz (2017)<sup>8</sup>, quien encontró un 33% de pacientes que demostraron tener un nivel de satisfacción. Así mismo, estos resultados se asemejan a los obtenidos en la investigación realizada por Ruiz et al. (2014)<sup>7</sup>, en la que, el 75% de los encuestados se sienten satisfechos con el servicio brindado, por último, se tiene a Sobeida et al. (2014)<sup>6</sup>, en la que también el 70% de los encuestados se sienten satisfechos con el servicio recibido.

En cuanto a los estudios que se anteponen a la investigación, se tienen el realizado por Mejía y Rivera (2016)<sup>9</sup> en la cual los resultados obtenidos se anteponen, puesto que en este caso el 70% de los encuestados consideran que el nivel de satisfacción esta por mejorar o fortalecer; estos resultados, a su vez, se asemejan a los obtenidos en el estudio realizado por Castro et al. (2016)<sup>13</sup>, en la que, en promedio, el 56%, opinaron que se sienten insatisfechos en cuanto al nivel de satisfacción.

## CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- Se puede constatar que en su gran mayoría los pacientes son menores de 30 años.
- Se determinó que el nivel de satisfacción es 15,4% insatisfecho; 46,7% medianamente satisfecho y 37,9% satisfecho. En promedio los pacientes posquirúrgicos mantienen un nivel medianamente satisfecho ( $X=58,31$ ), con la atención de enfermería.
- Se determinó que el nivel de satisfacción, en su dimensión accesibilidad es 15,4% insatisfecho; 52,3% medianamente satisfecho y 32,3% satisfecho. En promedio los pacientes postquirúrgicos, mantiene un nivel medianamente satisfecho ( $X=19,55$ ), con la atención de enfermería en cuanto a la dimensión accesibilidad.
- Se determinó que el nivel de satisfacción, en su dimensión confort es 16,4% insatisfecho; 51,3% medianamente satisfecho y 32,3% satisfecho. En promedio los pacientes postquirúrgicos, mantiene un nivel medianamente satisfecho ( $X=19,41$ ), con la atención de enfermería en cuanto a la dimensión confort.
- Se determinó que el nivel de satisfacción, en su dimensión relación es 16,9% insatisfecho; 54,4% medianamente satisfecho y 28,7% satisfecho. En promedio los pacientes postquirúrgicos, mantiene un nivel medianamente satisfecho ( $X=19,34$ ), con la atención de enfermería en cuanto a la dimensión mantiene relación de confianza.

## Recomendaciones

- Se debe motivar al personal de enfermería a seguir trabajando comprometidamente en el cuidado de los pacientes postquirúrgicos, teniendo en cuenta la demanda de los pacientes, el grado de dependencia de los pacientes y la complejidad del paciente intervenido quirúrgicamente.
- Desarrollar actividades o programas de capacitaciones que busquen mejorar la calidad de atención del personal de enfermería en la atención de los pacientes operados.
- Al personal de enfermería, a seguir capacitándose en temas relacionados al cuidado integral del paciente, fortaleciendo por ejemplos las técnicas no medicamentosas para contrarrestar o aliviar el dolor.
- Es necesario que las autoridades del centro Hospitalario, realicen constantes evaluaciones de forma inopinada, en relación a la calidad de cuidados que brinda el profesional de la salud, a los pacientes postoperatorios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cabellos M, Labalde M, Torralba M, Rodriguez JR, Atance JC. Encuesta de satisfacción tras aplicación de un protocolo de recuperación intensificada ERAS (Enhanced Recovery After Surgery) en cirugía electiva colorrectal en mayores de 70 años. Rev. Colomb. Anestesiología. [Internet]. 2018 [05 de agosto de 2018]; 46(3): pp. 187-195. Disponible en [http://www.scielo.org.co/pdf/rca/v46n3/es\\_0120-3347-rca-46-03-187.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/rca/v46n3/es_0120-3347-rca-46-03-187.pdf)
2. Arciniegas A, Aya LJ, Suarez N, Salazar RL. La satisfacción en salud: el reflejo del profesionalismo, cuidado y acompañamiento emocional de enfermería. Rev. Cina Research. [Internet]. 2018. [29 de julio de 2019]; 2(1): pp. 46-55. Disponible en <http://uninavarra.edu.co/wp-content/uploads/2018/08/6.Articulo6.pdf>
3. Organización Mundial de la Salud. Quinta conferencia Mundial de Promoción de la salud. Promoción de la salud: hacia una mayor equidad, 2000 Recuperado de <http://www.bvsde.opsoms.org/bvsdeps/fulltext/conf5.pdf>
4. Hoskins, A, et al. Hacia una atención primaria de salud adaptada personas de edad. Revista Panamericana Salud Publica, 17(5/6), 444- 451. 2005.
5. Saldaña O, Sanango M. Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo, Azogues. 2014. Ecuador. 2015. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1/tesis.pdf>.
6. Ramírez C, Perdomo A. y Galán A. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Av. enferm. [Publicación periódica en línea] 2013. Febrero [citado: 2017 Diciembre 4]; 22(3): [10 p.] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v31n1/v31n1a05.pdf>
7. Santana J, Bauer A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem. [Internet]. 2014. [06 de

- agosto de 2019]: 22(3): pp. 454-460. Disponible en [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)
8. Sobeida L, Blázquez A, Quezada A. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Rev., Med. UV. [Internet]. 2014 [25 de mayo de 2019]; 14 (1): pp. 14-19. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/veracruzana/muv-2014/muv141b.pdf>
  9. Ruiz PY, Romero G, Trejo J, Martínez M, Cuevas JJ. Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel Rev. Enferm IMSS. [Internet]. 2015 [26 de mayo de 2019]; 23 (1): pp. 37-42. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim2015/eim151g.pdf>
  10. Tuesta JR. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. Archivos de Medicina. [Internet]. 2018. [05 de agosto de 2019]; 18(2): pp. 1-10. Disponible en <http://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273857650014/273857650014.pdf>
  11. Ruiz R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín-2016. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2017. Disponible en [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1)
  12. Mejía DD, Rivera OS. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Tarapoto: Universidad Señor de Sipán, 2016. Disponible en <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
  13. Castro CS, Moreno CR, Paredes HD. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan, año 2016. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, 2016. Disponible en [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

14. Sihuín EY, Gómez OE, Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú. Rev. Perú Med. Exp Salud Pública. [Internet]. 2015. [02 d agosto de 2019]; 32(2): pp. 299-302. Disponible en <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n2/a14v32n2.pdf>
15. García EI, Guevara YM, Huamán YN. Percepción del paciente respecto al lenguaje corporal de la enfermera y satisfacción con la atención recibida servicio de medicina-Hospital Regional de Ica 2014. [Tesis de pregrado]. Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2014. Disponible en <http://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2229/500.100.0000082.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Blasquez S. L. Satisfacción de los usuarios hospitalizadas en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería- Veracruz – Mexico, 2014.
17. Medina M, Medina E. Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios. Rev Serv Soc. 2011; 50 (1):85-100. 2012.
18. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. La Habana, Cuba. 2011. Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34\\_4\\_08/spu13408.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm).
19. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. [en línea] Texas, EE.UU. 2014. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion.cliente>
20. Custodio J. (01 de 07 de 2012). <https://es.slideshare.net/jcustodio91/urpa>. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jcustodio91/urpa>
21. García H. Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001. 4ed. Ginebra-Suiza, 2008
22. Monchón P, Montoya Y. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital IIIESSALUD Chiclayo, 2013. (citado el 16 de febrero del 2015). Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/196>
23. Aspillaga B, Ruiz A, Laura J, Pablo J. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Huaycan el año 2015. [Tesis para optar el título de segunda especialidad en emergencias y desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Disponible en

<http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/653/Satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes%20frente%20al%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa%20en%20el%20Servicio%20de%20Emergencia%20del%20Hospital%20de%20Huayc%C3%A1n%20el%20a%C3%B1o%202015.pdf?sequence=1>

24. Del Santo E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto Nacional Mejía en el periodo 2020. [Tesis de maestría]. Quito: Universidad Central del Ecuador, 2014.
25. Real Academia Española: *Diccionario de la lengua española*, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.3 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [25 de agosto de 2019]. Disponible en <https://dle.rae.es/contenido/cita>
26. Hernández R., Fernandez & Baptista. *Metodología de la investigación*. 6ta edición. México: Mcgraw Hill, 2014.
27. Vara, A. *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima, 2012.
28. Velázquez, Á., Rey, N. *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos, 1999.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

# CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTE POSQUIRÚRGICO

### I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Grado de instrucción: Analfabeta ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

Distrito de Procedencia: \_\_\_\_\_

### II. INDICACIONES:

Estimado (a) paciente del Hospital “Santa María del Socorro”, de Ica, quien se dirige a su persona es estudiante de la carrera de Enfermería de la Universidad Autónoma de Ica, y en esta oportunidad le hago llegar el presente cuestionario cuyo objetivo es medir el nivel de satisfacción y la calidad de atención brindada por el personal de enfermería que labora en esta área. Se le pide por favor marcar con un aspa (x) la respuesta que considere adecuada. Se le invita a responder el presente cuestionario marcando con un aspa (x) la alternativa que considere adecuada. Recuerde que no hay respuestas verdaderas o falsas, así mismo no es necesario que se identifique en el cuestionario, ya que es anónimo.

#### Escala de medición:

Totalmente de acuerdo (TA), De acuerdo (A), Indeciso (I), Desacuerdo (D) y Totalmente en desacuerdo (TD)

N°	ITEMS	ESCALA E VALORACIÓN				
		TA	A	I	D	TD
<b>Dimensión 01: Accesibilidad</b>						
1	¿El personal de enfermería se acerca a Ud., para atenderme en el malestar o dolor que le aqueja?					
2	¿El personal de enfermería le brinda los medicamentos realizando los procedimientos adecuadamente?					

3	¿El personal de enfermería lo visita con frecuencia en su habitación para verificar su estado de salud?					
4	¿El o la enfermera le pide que la/lo llame en caso Ud., se siente mal?					
5	¿El personal de enfermería responde rápidamente a su llamado?					
<b>Dimensión 02: Conforta</b>						
6	¿El personal de enfermería se preocupa para que pueda descansar adecuadamente en su cama?					
7	¿El personal de enfermería es empático y amable con Ud.?					
8	¿Considera que el personal de enfermería lo/la escucha con atención?					
9	¿Cuándo el personal de enfermería se dirige a su persona lo hace amablemente?					
10	¿El personal de enfermería le motiva a poner de su parte y conocer los aspectos positivos de su tratamiento?					
<b>Dimensión 03: Mantiene relación de confianza</b>						
11	¿El personal de enfermería aclara las dudas o inquietudes sobre su estado de salud?					
12	¿Considera que el personal de enfermería es amable y tratable ante las inquietudes de sus familiares?					
13	¿El personal de enfermería le permite expresarse sentimentalmente sobre su estado de salud?					
14	¿El o la enfermera mantiene una relación de confianza y respeto con su persona?					
15	¿El personal de enfermería se identifica y presenta ante su persona?					

Adaptado de Rosales, G. (2017).

¡Muchas gracias!

## **Anexo 2: PROPUESTA DE MEJORA**

### **I. DATOS GENERALES**

Institución: “Santa María del Socorro”

Director: Dr. Javier Grados Tello

Responsables de la propuesta:

- Yupanqui Román Miriam Elizabeth
- Yupanqui Román Viviana Regina

Beneficiarios: Pacientes Postquirurgicos

Propuesta: Taller “Mejorando la satisfacción de los pacientes”

### **II. INTRODUCCION**

La siguiente propuesta “Mejorando la satisfacción de los pacientes”, se realizará con el propósito de que mejore el servicio de atención al paciente con la finalidad de que los pacientes puedan percibir estos servicios como servicios de calidad y su satisfacción hacia los servicios mejore.

Se permitirá ejecutar un programa de secciones para reforzar las dimensiones de la satisfacción, que el paciente no se encuentre totalmente de acuerdo con este servicio.

### **III. DEFINICIÓN DE LA PROPUESTA**

La propuesta consiste en la elaboración de 03 secciones que componen el programa a aplicar, las secciones están creadas teniendo en cuenta el propósito. La metodología didáctica se dará en 3 partes Inicio, Desarrollo y Desenlace, será basada en la propuesta “Mejorando la satisfacción de los pacientes”, la que va contribuir que el personal de salud sea participes de este taller y desarrollen estrategias para mejorar la calidad de atención, fortaleciendo la accesibilidad del paciente a los servicios. Las secciones tendrán una duración de 60 minutos.

#### IV. REPRESENTACIÓN GRAFICA

##### Satisfacción del paciente



##### TALLER “MEJORANDO LA SATISFACCIÓN DE LOS



#### V.OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

##### **Objetivo General:**

Determinar en qué medida el taller “Mejorando la satisfacción de los pacientes” ayuda a elevar el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital “Santa María del Socorro”, Ica, 2020.

##### **Objetivos específicos:**

O.E.1 Determinar en qué medida el taller “Mejorando la satisfacción de los pacientes” ayuda a elevar el nivel de satisfacción en su dimensión accesibilidad del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

O.E.2 Determinar en qué medida el taller “Mejorando la satisfacción de los pacientes” ayuda a elevar el nivel de satisfacción en su dimensión confort del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital “Santa María del Socorro” Ica, 2020.

O.E.3 Determinar en qué medida el taller “Mejorando la satisfacción de los pacientes” ayuda a elevar el nivel de satisfacción en su dimensión mantiene relación de confianza del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital “Santa María del Socorro” Ica, 2020.

## **VI. FUNDAMENTOS TEORICOS**

Blasquez (2014), el autor refiere que la satisfacción es defina como aquella percepción medible de la atención de salud prestada por parte del profesional, así como el resultado final de la atención que pueden satisfacer las expectativas de los pacientes o usuarios.<sup>16</sup>

Medina (2012), describe a la satisfacción del paciente como aquella que está influenciada por ciertas características específicas que posee el producto o el servicio que se presta, así como las percepciones que se tiene sobre el termino de calidad.<sup>17</sup>

## VII. ALCANCES

Pacientes Postquirurgicos del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica

## VIII. SECUENCIA DIDACTICA

N° de sesiones	Título de la Sesión	Propósito de la sesión	Duración
S1	Mejorando la calidad de atención.	Identificar los servicios que necesitan realizar una mejora interna en el trato hacia el paciente. Reconocer las posibles soluciones y mejoras a realizar.	60 minutos
S2	Orientando a los accesos de los servicios.	Elaborando organigramas para un mejor acceso.	60 minutos
S3	Recuperando la confianza	Brindar estrategias que ayuden al personal a recuperar la confianza del paciente.	60 minutos

## IX. EVALUACIÓN

La evaluación se realizará de acuerdo a las secciones que se irán aplicando.

N°	SESIONES	FECHA	VALORACIÓN	
			SI	NO
01	Mejorando la calidad de atención.			
02	Orientando a los accesos de los servicios.			
03	Recuperando la confianza			

### Anexo N°3: EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



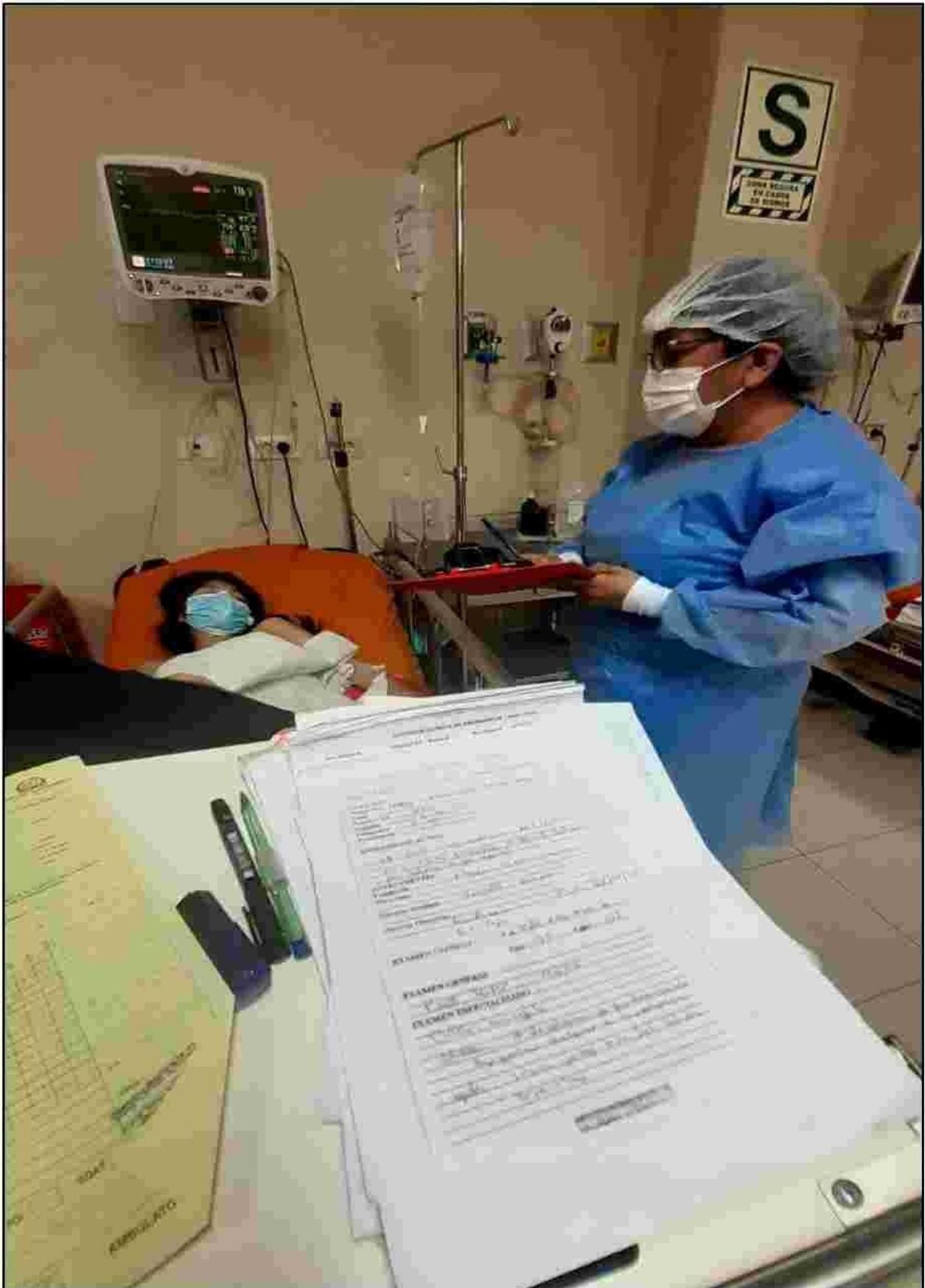




C06







## Anexo 4: DATA DE RESULTADOS (SPSS VERSIÓN 25)

\*CUESTIONARIO TOTAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1 : NivelG 2.000 Visible: 28 de 28 variables

	Edad	Sexo	Grado_Instrucción	Lugar_procedencia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Variable_Satisfacción_Paciente	Dimensión_1_Accesibilidad	Dimensión_2_Conforta	Dimensión_3_Mantene_relacion_confianza
1	4	2	3		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2
2	3	1	3		1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
3	3	1	2		3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
4	1	2	3		2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3
5	4	2	3		1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3
6	3	1	3		3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	2	3	3
7	3	2	3		1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1
8	1	2	4		3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1
9	4	2	3		1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1
10	2	2	3		2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2
11	3	1	3		1	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
12	1	2	4		1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
13	2	1	4		1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	2	3	2
14	1	2	4		2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
15	1	2	3		1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3
16	1	2	3		2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3
17	2	1	4		1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3
18	1	2	4		1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
19	1	2	2		2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
20	1	2	4		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
21	4	1	3		1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 07:13 p. m. 11/08/2020

\*CUESTIONARIO TOTAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1 : NivelG 2.000 Visible: 28 de 28 variables

	Edad	Sexo	Grado_Instrucción	Lugar_procedencia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Variable_Satisfacción_Paciente	Dimensión_1_Accesibilidad	Dimensión_2_Conforta	Dimensión_3_Mantiene_relacion_confianza
22	4	1	4	1	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
23	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	2	3	3
24	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2
25	2	1	3	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	2	3
26	1	2	3	1	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
27	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2
28	3	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
29	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
30	4	2	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
31	4	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
32	1	2	4	1	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3
33	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
34	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
35	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
36	1	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
37	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
38	1	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
39	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
40	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3
41	1	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
42	1	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

07:13 p. m. 11/08/2020

\*CUESTIONARIO TOTAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1: NivelG 2.000 Visible: 28 de 28 variables

	Edad	Sexo	Grado_Instrucción	Lugar_procedencia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Variable_Satisfacción_Paciente	Dimensión_1_Accesibilidad	Dimensión_2_Conforta	Dimensión_3_Mantiene_relacion_confianza
43	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3
44	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
45	1	1	3	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
46	2	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2
47	2	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
48	2	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
49	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
50	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
51	4	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3
52	1	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2
53	3	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3
54	2	1	3	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3
55	3	2	3	1	5	1	1	5	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	3
56	3	2	4	1	5	5	5	5	5	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3
57	4	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
58	4	2	3	1	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
59	3	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2
60	2	2	4	1	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
61	3	2	3	1	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3
62	4	2	4	1	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
63	2	2	3	1	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
64	1	1	3	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

07:14 p. m. 11/08/2020

\*CUESTIONARIO TOTAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1: NivelG 2.000 Visible: 28 de 28 variables

	Edad	Sexo	Grado_Instrucción	Lugar_procedencia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Variable_Satisfacción_Paciente	Dimensión_1_Accesibilidad	Dimensión_2_Conforta	Dimensión_3_Mantiene_relacion_confianza
64	1	2	3	1	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	2	3
65	3	2	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
66	3	1	3	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
67	1	2	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	3
68	1	2	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2
69	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	3	2
70	4	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	2	3	3
71	4	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	2	2	3
72	3	2	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2
73	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	2	3	2
74	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2
75	2	2	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
76	2	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
77	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
78	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
79	2	2	2	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
80	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
81	1	2	4	8	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
83	1	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
84	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
85	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

07:14 p. m. 11/08/2020

\*CUESTIONARIO TOTAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1: NivelG 2.000 Visible: 28 de 28 variables

	Edad	Sexo	Grado_Instrucción	Lugar_procedencia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Variable_Satisfacción_Paciente	Dimensión_1_Accesibilidad	Dimensión_2_Conforta	Dimensión_3_Mantiene_relacion_confianza
85	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
86	2	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
87	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
88	1	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2
89	2	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1
90	4	1	3	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
91	4	1	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
92	4	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
93	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
94	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
95	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
96	1	2	3	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
97	2	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
98	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
99	1	2	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
100	1	1	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
101	3	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
102	1	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
103	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
104	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
105	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
106	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

07:15 p. m. 11/08/2020

\*CUESTIONARIO TOTAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1: NivelG 2.000 Visible: 28 de 28 variables

	Edad	Sexo	Grado_Instrucción	Lugar_procedencia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Variable_Satisfacción_Paciente	Dimensión_1_Accesibilidad	Dimensión_2_Conforta	Dimensión_3_Mantiene_relacion_confianza
106	3	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
107	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
108	4	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
109	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
110	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
111	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
112	4	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
113	4	1	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
114	3	2	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
115	1	2	3	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
116	4	1	3	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3
117	1	2	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
118	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
119	4	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
120	1	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2
121	4	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
122	1	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
123	2	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
124	3	1	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
125	4	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
126	1	2	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
127	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

07:15 p. m. 11/08/2020

\*CUESTIONARIO TOTAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1: NivelG 2.000 Visible: 28 de 28 variables

	Edad	Sexo	Grado_Instrucción	Lugar_procedencia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Variable_Satisfacción_Paciente	Dimensión_1_Accesibilidad	Dimensión_2_Conforta	Dimensión_3_Mantiene_relacion_confianza
127	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
128	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
129	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
130	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
131	4	1	3	7	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
132	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
133	1	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
134	2	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
135	1	2	3	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2
136	1	2	3	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
137	1	2	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
138	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
139	3	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
140	4	1	3	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3
141	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
142	2	2	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
143	2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
144	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
145	4	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
146	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
147	4	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
148	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

07:15 p. m. 11/08/2020

\*CUESTIONARIO TOTAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1: NivelG 2.000 Visible: 28 de 28 variables

	Edad	Sexo	Grado_Instrucción	Lugar_procedencia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Variable_Satisfacción_Paciente	Dimensión_1_Accesibilidad	Dimensión_2_Conforta	Dimensión_3_Mantiene_relacion_confianza
148	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
149	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
150	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
151	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
152	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2
153	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
154	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1
155	1	2	3	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
156	4	1	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1
157	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1
158	4	1	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1
159	2	2	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
160	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
161	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
162	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
163	4	1	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
164	4	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
165	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
166	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
167	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
168	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
169	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

07:15 p.m. 11/08/2020

\*CUESTIONARIO TOTAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1: NivelG 2.000 Visible: 28 de 28 variables

	Edad	Sexo	Grado_Instrucción	Lugar_procedencia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Variable_Satisfacción_Paciente	Dimensión_1_Accesibilidad	Dimensión_2_Conforta	Dimensión_3_Mantiene_relacion_confianza
169	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
170	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
171	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
172	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
173	1	2	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
174	4	1	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
175	1	2	3	6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1
176	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
177	4	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
178	1	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
179	1	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
180	4	1	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
181	1	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
182	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
183	1	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
184	4	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
185	1	2	3	6	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
186	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
187	4	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
188	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
189	1	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
190	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

07:15 p. m. 11/08/2020

\*CUESTIONARIO TOTAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1: NivelG 2.000 Visible: 28 de 28 variables

	Edad	Sexo	Grado_Instrucción	Lugar_procedencia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Variable_Satisfacción_Paciente	Dimensión_1_Accesibilidad	Dimensión_2_Conforta	Dimensión_3_Mantiene_relacion_confianza
178	1	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
179	1	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
180	4	1	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
181	1	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
182	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
183	1	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
184	4	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
185	1	2	3	6	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
186	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
187	4	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
188	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
189	1	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
190	4	1	2	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
191	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
192	1	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
193	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
194	2	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
195	4	1	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
196																							
197																							
198																							
199																							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

07:16 p. m. 11/08/2020

## Anexo 5: CONSTANCIA DE APROBACION



### CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 31 de Agosto del 2020.

Mg. MARIANA CAMPOS SOBRINO

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

#### **Presente.** -

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente e informarle que los estudiantes:

- YUPANQUI ROMÁN MIRIAM ELIZABETH
- YUPANQUI ROMAN DE GUTIERREZ VIVIANA REGINA

De la Facultad de Ciencias de la Salud del Programa de Enfermería, concluyeron con elaborar la tesis titulada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTQUIRÚRGICO CON ATENCIÓN DE ENFERMERÍA. HOSPITAL “SANTA MARÍA DEL SOCORRO”, ICA 2020.**

Por lo tanto, quedan expeditos para continuar con los procesos administrativos correspondientes.

Remito adjunto a la presente los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para renovar mi consideración más distinguida.

Atentamente

Dr. Bladimir Becerra Canales  
Código ORCID N°0000-0002-2234-2189

## Anexo 6: CARTA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU

RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

"Año de la universalización de la salud"

Chincha Alta, 13 de agosto de 2020

**OFICIO N°025-2020-UAI-FCS**

DR. JAVIER GRADOS TELLO

DIRECTOR

HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO DE ICA

CHINCHA

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería y Psicología. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de(los) estudiante(s) con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



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





# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU

RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

## CARTA DE PRESENTACIÓN

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

### Hace Constar:

Que, YUPANQUI ROMAN DE GUTIERREZ, Viviana Regina, identificada con código de alumno N°A153000002, y YUPANQUI ROMAN, Miriam Elizabeth, identificada con código de alumno N°A152000055, matriculada en el Décimo Semestre del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando el Trabajo de Investigación: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTQUIRÚRGICO CON ATENCIÓN DE ENFERMERIA. HOSPITAL "SANTA MARIA DEL SOCORRO", ICA 2019**

Se expide el presente documento, a fin de que el director del Hospital Santa María Del Socorro De Ica, tenga a bien autorizar a los estudiantes en mención, aplicar su instrumento para su investigación en el mes de Agosto, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 13 de Agosto de 2020



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

## Anexo 7: INFORME DE TURNITIN AL 28% DE SIMILITUD

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTQUIRÚRGICO CON ATENCIÓN DE ENFERMERIA. HOSPITAL "SANTA MARIA DEL SOCORRO", ICA 2020

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upch.edu.pe Fuente de internet	4%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de internet	3%
3	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de internet	2%
4	repositorio.udh.edu.pe Fuente de internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	1library.co Fuente de internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo