



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

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

TESIS

**“Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de
catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

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

Presentado por:

Margarita Laura Jara Figueroa

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en
Enfermería

Docente asesor:

Mg. Cecil Massiel Candela Levano

Código ORCID N°: 0000-0003-2616-0670

Chincha, Ica, 2022

ASESOR:

Mg. Cecil Massiel Candela Levano

MIEMBROS DEL JURADO:

Dra. Juana María Marcos Romero
PRESIDENTE

Mg. Margarita Doris Zaira Sacsi
SECRETARIA (O)

Mg. Juan Carlos Ruiz Ocampo
MIEMBRO

NOMBRE DEL PROYECTO

Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima -2021

PALABRAS CLAVE

Calidad de atención, satisfacción, postoperados

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

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

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios por permitirme llegar hasta esta etapa de mi vida, por darme salud y lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos.

A todos mis seres queridos y familiares por su apoyo incondicional y permitirme en alcanzar el éxito.

A nuestra docente que, durante la realización de este trabajo, ha sido mi mano derecha y quien me ha guiado en este proceso. No ha sido nada fácil, sin embargo, gracias a su ayuda el resultado ha sido favorable y una gran parte del desarrollo de este excelente, por su dedicación y profesionalismo para con nosotros.

AGRADECIMIENTO

Dios, tu amor y bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda, cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que te pones en frente mío para que mejore como ser humano, y crezca de diversas maneras.

Gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome y buscando lo mejor para mi persona. A todos mis docentes, por las asesorías impartidas en esta prestigiosa casa de estudios, siempre contando con su apoyo en cada instante, época en que uno pertenece a la universidad.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre “Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021”. La metodología que se aplicó en la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte trasversal, utilizándose la técnica de muestreo no probabilístico. La muestra estuvo conformada por 186 pacientes, la información se recolectó a través de los cuestionarios el cual estuvo conformada por el cuestionario 1 calidad de atención con 20 preguntas divididas en 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles; cuestionario 2 satisfacción de pacientes con 18 preguntas, habiendo cumplido los criterios de inclusión y exclusión, las cuales estuvo validadas por 4 jueces expertos que dieron su aprobación para aplicar los cuestionarios.

Los cuestionarios fueron llenados en un tiempo de 10 a 15 minutos, se les explicó el propósito del estudio a los pacientes y firmaron un consentimiento informado aceptando su participación en la investigación. Los datos obtenidos fueron almacenados en una base de datos del programa Excel y luego pasados al SPSS y analizados con una estadística descriptiva, mediante frecuencias y porcentajes.

En los resultados se encontró que el rango de edad en los pacientes encuestados tiene entre 56 y 70 años, lo que equivale al 41%; haber cursado el nivel secundario con un 51%. La conclusión general de la investigación con respecto a las variables Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Lima-2021, Rho Spearman = 0.784, con un valor de significancia de $p=0.0001$ correlación positiva alta. Es decir, que, a mejor calidad de atención, mejor satisfacción.

ABSTRACT

The main objective of the present study was to determine the relationship between "Quality of care and satisfaction of postoperative cataract patients at the Guillermo Almenara Hospital, Lima-2021". The methodology applied in the research was quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, using the non-probabilistic sampling technique. The sample consisted of 186 patients, the information was collected through questionnaires which was made up of questionnaire 1 quality of care with 20 questions divided into 5 dimensions: reliability, responsiveness, safety, empathy, tangible aspects; questionnaire 2 patient satisfaction with 18 questions, having met the inclusion and exclusion criteria, which were validated by 4 expert judges who gave their approval to apply the questionnaires.

The questionnaires were filled out in 10 to 15 minutes, the purpose of the study was explained to the patients and they signed an informed consent accepting their participation in the research. The data obtained were stored in an Excel program database and then passed to SPSS and analyzed with descriptive statistics, using frequencies and percentages.

In the results it was found that the age range in the surveyed patients is between 56 and 70 years old, which is equivalent to 41%; having completed secondary school with 51%. The general conclusion of the research regarding the variables Quality of care and satisfaction of postoperative cataract patients at Hospital Guillermo Almenara Lima-2021, Rho Spearman = 0.784, with a significance value of $p = 0.0001$ high positive correlation. In other words, the better the quality of care, the better the satisfaction.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
I. INTRODUCCIÓN	15
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2.1. Descripción de problema	16
2.2. Pregunta de investigación general.....	19
2.3. Preguntas de investigación específicas	19
2.4. Objetivo general.....	20
2.5. Objetivos específicos	20
2.6. Justificación e importancia.....	21
2.7. Alcances y limitaciones.....	22
III. MARCO TEÓRICO	24
3.1. Antecedentes.....	24
3.2. Bases Teóricas	27
3.3. Marco conceptual	34
3.4. Identificación de variables.....	36
IV. METODOLÓGICA.....	37
4.1. Tipo y nivel de investigación	37
4.2. Diseño de Investigación.....	37
4.3. Operacionalización de variables	38

4.4.	Hipótesis general y específica	41
4.5.	Población – Muestra	42
4.6.	Técnicas e Instrumentos: Validación y Confiabilidad	43
4.7.	Recolección de datos.....	47
4.8.	Técnicas de análisis e interpretación de datos	47
V.	RESULTADOS.....	49
5.1.	Presentación de resultados - descriptivos	49
5.2.	Presentación de resultados – tablas cruzadas	57
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	64
6.1.	Análisis de los resultados – Prueba de hipótesis.....	64
6.2.	Comparación resultados con antecedentes.....	73
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
	ANEXOS.....	84
	Anexo 1: Matriz de consistencia	85
	Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	87
	Anexo 3: Instrumento de medición.....	89
	Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición	94
	Anexo 5: Base de datos.....	99
	Anexo 6: Carta de presentación.....	106
	Anexo 7: Constancia de trabajo de campo	108
	Anexo 8: Informe de Turnitin al 28% de similitud.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas.....	49
Tabla 2. Distribución de variable calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	50
Tabla 3. Distribución de variable satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	51
Tabla 4. Distribución de dimensión fiabilidad de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	52
Tabla 5. Distribución la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	53
Tabla 6. Distribución de dimensión de seguridad de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	54
Tabla 7. Distribución de dimensión de empatía de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	55
Tabla 8. Distribución de dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	56

Tabla 9. Frecuencia de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	57
Tabla 10. Frecuencia y porcentajes de la dimensión fiabilidad y la satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	58
Tabla 11. Frecuencia y porcentajes de la dimensión C. Respuesta y la satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	59
Tabla 12. Frecuencia y porcentajes de la dimensión Seguridad y la satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	60
Tabla 13. Frecuencia y porcentajes de la dimensión Empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	61
Tabla 14. Frecuencia y porcentajes de la dimensión E. Tangible y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	62
Tabla 15. Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov.....	65
Tabla 16. Prueba de correlación Spearman según calidad de atención y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	66

Tabla 17. Prueba de correlación Spearman según la dimensión fiabilidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	67
Tabla 18. Prueba de correlación Spearman según capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	68
Tabla 19. Prueba de correlación Spearman según la seguridad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	70
Tabla 20. Prueba de correlación Spearman según empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	71
Tabla 21. Prueba de correlación Spearman según elementos tangibles y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	50
Gráfico 2. Satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	51
Gráfico 3. Dimensión Fiabilidad de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	52
Gráfico 4. Dimensión Capacidad de respuesta de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	53
Gráfico 5. Dimensión seguridad de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima_ 2021.....	54
Gráfico 6. Dimensión empatía de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	55
Gráfico 7. Dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	56
Gráfico 8. Distribución de frecuencias entre calidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	57

Gráfico 9. Distribución de frecuencias entre fiabilidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	58
Gráfico 10. Distribución de frecuencias entre capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	59
Gráfico 11. Distribución de frecuencias entre seguridad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	60
Gráfico 12. Distribución de frecuencias entre empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.....	62
Gráfico 13. Distribución de frecuencias entre E. tangible y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima– 2021.....	63

I. INTRODUCCIÓN

La atención de enfermería en el paciente postoperado constituye un elemento clave para la mejora de salud. En el Perú tanto el sector privado como público, reúnen esfuerzos para dar la mejor atención posible que sea de calidad hacia a todos los pacientes atendidos; Siendo las principales causas la insatisfacción en el trato, el tiempo de espera, la mala comunicación hacia paciente como a sus acompañantes que constituyen un problema fundamental en varios países del mundo.

Ante lo expuesto se pretendió relacionar las variables, calidad de atención y la satisfacción en pacientes postoperados catarata. Dentro del presente trabajo se plantearon diversas teorías avaladas por diferentes autores Apaza R. (Perú - 2005), Hernández (Cuba, 2019).

Además, se contó con estudios que sumaron estadísticas sobre la prevalencia de calidad de atención regular.

En la metodología se planteó a través de un estudio y enfoque cuantativo empleando a usuarios que acudían a la atención en el servicio de cirugía de corta estancia en el Hospital Guillermo Almenara entre los meses de agosto a octubre del 2021.

Finalmente, se encontró que existía una relación relevante ante las variables, ante los resultados obtenidos se recomienda que la jefatura de corta estancia capacite al profesional de enfermería para fortalecer sus competencias con la finalidad de brindar una mejor calidad de atención, la misma que se va a reflejar en el nivel de satisfacción de las personas que recurren a buscar atención en el hospital.

Autora

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de problema

En la actualidad, el mundo competitivo exige cada día más eficacia y eficiencia, que son dos elementos básicos de la calidad; asimismo, el usuario exige calidad de servicio como contraprestación a un pago o a un derecho adquirido. La asistencia, por parte del profesional de enfermería está enfocada básicamente en el cuidado como esencia de la profesión, en lograr que todos los factores que intervienen en el estado de salud del usuario le favorezcan. Entonces se afirma que la calidad y la satisfacción que el usuario recibe deben priorizarse, dando solución ante las carencias y expectativas de los usuarios en torno a las prestaciones de salud, haciendo uso adecuado del recurso humano.

El profesional de enfermería tiene que estar en constante cambio, en las prácticas que se tiene en función al avance científico. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados de los procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua, lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda, será reconocido por la población; localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos, sentirse parte de una organización que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de la cultura de calidad(1).

Existe circunstancia en que intervienen en la labor del profesional, olvidándose así la esencia del respeto y la responsabilidad que tiene uno con cada paciente, así como a la vida y el cuidado humanizado. Actividad que da lugar a un valor tanto personal como en nuestra profesión, enfocado a la preservación del cuidado a la vida en relación al paciente(2).

La población está optando por acudir al sistema privado de salud, ya que son los únicos que gozan de una mayor aprobación respecto del

servicio y atención en salud. En la actualidad no todas las personas contamos con un seguro de salud privado, y no tienen la posibilidad de atenderse en un establecimiento particular, por esta razón que optan por ir a un establecimiento de sector público como el ESSALUD (seguro social de salud o MINSA, donde las percepciones no son buenas, debido que su atención es de pésima calidad y son tratados inadecuadamente por el personal que labora en ese establecimiento, prefiriendo otro lugar de atención (3).

A nivel mundial, la atención de calidad en los establecimientos de salud ha alcanzado considerable importancia y es más relevante a las opiniones de los pacientes. Es por ello que, en la actualidad, la calidad es el concepto clave para los servicios de salud(4).

Según la Organización Mundial de la Salud indica las recomendaciones que las autoridades sanitarias deben considerar, a fin de orientar de forma clara las políticas nacionales para la continua mejora de la calidad en los servicios de salud, también establecer mecanismos que permiten medir el logro de los progresos. Además, se requieren políticas dirigidas explícitamente en mejorar los servicios de salud, donde existan múltiples iniciativas que contribuyan a la mejora de la calidad; es conveniente unir las en un esfuerzo coordinado y sistemático para mejorar la atención del sistema de salud, en todos los niveles. Los gobiernos deben adoptar medidas orientadas a clarificar las estructuras de gobernanza, rendición de cuentas y seguimiento, con relación a los esfuerzos para mejorar el servicio de calidad prestado, la creación de consensos para garantizar el compromiso con la calidad; y a incentivar cambios en la cultura de los sistemas de salud, de tal manera que se fomente la atención de calidad, entre los proveedores y los usuarios(5).

El Perú viene presentando un fenómeno de envejecimiento en lo que respecta a la población, se muestra un aumento que las personas

mayores de 60 años, alcanzando el 11,4% de la población total y estas cifras son respecto a las altas incidencias de enfermedades graves del adulto mayor, así como al aumento de atenciones en los establecimientos de salud (6).

Los atendidos en el Hospital San José Hernán Soto Minsa- Chota, Medicina Física y Rehabilitación, se les aplicó una encuesta luego de haber recibido la atención en el servicio. De los resultados obtenidos, se aprecia que el 78,0 % de los pacientes tienen una calidad regular en tanto a la satisfacción es un 67,8 %, una satisfacción media; mientras que en el establecimiento de Essalud, los pacientes atendidos en el servicio de medicina física y rehabilitación, precisa el 82. 5% que su atención es regular, respecto a la calidad, y se obtuvo el 72,5 %, satisfacción media. Para saber en qué diferenciaban ambas variables, concluyeron que si existe diferencia entre ambas en los establecimientos indicados(7).

Apaza R. (Perú - 2005), realizó un estudio conformado con pacientes mayores de 60 años que asistieron para su atención en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el área de geriatría se mostraron satisfechos mostrando un 77% de los encuestados con la calidad recibida por parte del personal, ante las quejas ayudaron a subsanar y mejorar la calidad entre el médico paciente como la falta de empatía, el trato la falta de interés, son los problemas más notorios. Las más evaluadas en su investigación son las dimensiones de seguridad y la interrelación recibida por los pacientes en el momento de la atención en que alcanzaron porcentajes bajos en la satisfacción; estos datos coinciden con otras investigaciones que señalan que la empatía es la principal causa de una mala atención hacia los pacientes(6).

Ante lo mencionado anteriormente se plantea determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción en pacientes postoperados de catarata en el Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?

P.E.2:

¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?

P.E.3:

¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?

P.E.4:

¿Cuál es la relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?

P.E.5:

¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?

Objetivo general y específicos

2.4. Objetivo general

Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021.

2.5. Objetivos específicos

O.E.1:

Identificar la relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021

O.E.2:

Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021

O.E.3:

Identificar la relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata en el Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021.

O.E.4:

Identificar la relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata en el Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021.

O.E.5:

Identificar la relación entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata en el Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021.

2.6. Justificación e importancia

2.6.1. Justificación.

Justificación Teórica

El actual estudio se realizó con la finalidad de conseguir datos precisos, contribuyendo los conocimientos y experiencias de manera positiva a estudiantes, profesionales de salud y sociedad en general. El valor de la teoría de este trabajo consiste en los resultados que se obtuvo del estudio, los cuales estuvo encaminado a proveer información actualizada y valedero, que se muestre confiable ante el estudio que se realizó a la institución y profesionales de enfermería, para mejorar la atención de pacientes postoperados de catarata, así como en diversos servicios del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. De esta manera se consiguió que la educación que se impartirá a los pacientes debe ser actualizada y con conocimientos antepuestos a complicaciones que los pacientes pueden presentar después de la cirugía, para no complicar la operación realizada.

Justificación Práctica

La presente investigación ayudo a estudiantes y los profesionales de enfermería, ya que se obtuvo información de los pacientes adultos, como elemento de importante que permitió identificar la satisfacción de ellos, respecto de a la atención recibida por el profesional, las cuales son de sumo interés para la profesión, por el incremento de expectativa de vida que obliga prestar atención a sus necesidades.

El personal de enfermería son los que se encargan de la primera atención de salud y son quienes ejecutan las labores operativas en su lugar que laboran que tienen como base las capacitaciones y la formación académica que les permitirá dar un servicio de calidad.

Justificación Metodológica

Esta investigación brinda una guía metodológica, teniendo el enfoque cuantitativo, el cual es de tipo no experimental. El estudio se realizó en un corto plazo para poder identificar y poder intervenir de forma directa y acertada, mejorando las atenciones de calidad a toda la población, con el fin de brindarle satisfacción, siendo la atención, una manera de ofrecer cuidados, prevención, promoción de la salud e información sobre estilos de vida saludable, a ellos y a la familia en general.

2.6.2. Importancia

Este presente trabajo de investigación tiene gran importancia, ya que conlleva la necesidad de dar respuestas acertadas a los principales problemas de salud de la población, especialmente a los grupos más vulnerables como son los adultos mayores. Medir la satisfacción constituye un elemento importante, ya que permite evaluar la calidad de atención que se brinda los pacientes del centro quirúrgico de corta estancia.

Ante las preguntas sobre qué hacer después de la cirugía para satisfacer una visión mejorada y no complicarla, es fundamental la realización de charlas educativas sobre auto cuidado y sus controles, la cual se debe mejorar medidas correctoras en el proceso del bienestar del usuario.

2.7. Alcances y limitaciones

- a. Delimitación social: Pacientes sometidos a cirugías de catarata en el hospital Almenara.
- b. Delimitación espacial: El trabajo se desarrolló en la Departamento de Lima, Distrito de Vitarte, Hospital Guillermo Almenara, Lima – 2021
- c. Delimitación temporal: El trabajo se llevó a cabo de agosto a noviembre del 2021.

Entre las limitaciones, en la ejecución del estudio de investigación en el contexto de la pandemia, dificultó la realización de la encuesta por la disminución de la cantidad de pacientes que llegan a operarse y el acercamiento entre los pacientes, se tuvo que recurrir en un ambiente ventilado para la realización de la encuesta.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Al visualizar las fuentes físicas y virtuales, se ha observado trabajos que guardan relación con cada una de las variables ya presentadas, siendo estos significativamente de valiosos aportes:

Jaramillo (México, 2020), en su investigación titulada “Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua-2020”. El estudio se realizó a 501 pacientes hospitalizados, donde se aplicó una encuesta, sobre que opinaban de la atención hospitalaria, de los cuales el 88.4% de los encuestados eran pacientes, de esa población el 93.1% manifestaron sentirse muy satisfechos con la atención brindada, la cual la calificación fue alta con respecto a la enfermera, y un 95,4 % al personal médico, recomendando, así, el 98,4% y el 94,4 % de los encuestados dicha institución. En conclusión, la satisfacción de dicho establecimiento es alta a un 93% de los que participaron en la entrevista(8).

Hernández (Cuba, 2019) en su estudio titulado “Calidad de vida y visual, en pacientes operados de catarata por facoemulsificación bilateral simultánea, con implante de lente intraocular intervenidos quirúrgicamente en el Instituto Cubano de Oftalmología Ramón Pando Ferrer, Cuba - 2019 “, Se realizó un estudio a 762 pacientes mayores de 50 años, corte longitudinal. Se evaluaron la calidad visual antes de la cirugía y posteriormente se evaluó al mes del procedimiento en el grupo de edades entre 61 a 80 años ambos sexos, ante el procedimiento realizado de la encuesta refirieron el 65% tener una calidad mala y mejoro a después de la cirugía un 80%. Se concluye que el paciente mejora la agudeza visual que le permite mejorar la calidad de vida para integrarse a sus actividades sociales y laborales (9).

Farias E. (Argentina-2019) en su investigación "Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud". La investigación busca explorar sobre la calidad entre la relación médico paciente, que asisten por atenciones de salud, enfocados en la satisfacción o insatisfacción que los usuarios reciben ante la atención médica. El estudio se realizó a 100 pacientes que asistieron a establecimientos privados y públicos en la provincia de san Juan (Argentina), se realizó de forma individual, previo al consentimiento del encuestado, la presente investigación se realiza para evaluar lo que percibe el usuario respecto al servicio prestado y que tan satisfechos se encuentran por la atención que arrojó el 72% se encuentra satisfecho con la atención brindada y se considera que la investigación aporta para mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud(10).

Mendoza N. (Lima-2020) en su estudio "Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global"

La muestra estuvo conformada por 678 pacientes, un estudio observacional-transversal. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL que contiene cinco dimensiones que mide la calidad y nivel de satisfacción del servicio recibido. Los resultados arrojaron en el 2014 con una población de n=346, encuestados, encontrarse satisfechos con la calidad de atención enfatizando a la dimensión de seguridad y en el año 2018 la población es de n=332, mostro que el nivel de satisfacción disminuyó en todas las dimensiones. Con respecto al SERVQHOS los pacientes se encontraron satisfechos que recomendarían dicho hospital a otras personas. Se comprobó una débil sociedad entre SERVQUAL y SERVQHOS (11). Se concluyó que en el 2014 los pacientes encuestados se encontraron satisfechos , en cuanto al 2018 bajo su nivel de (11).

Kelly (Puno-2017) en su estudio titulado "Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor,

Hospital Regional Manuel Núñez Butrón-Puno, 2017”, el estudio fue no experimental, de corte trasversal de tipo descriptivo, comparativo con una muestra de 100 usuarios, para la realización del estudio se utilizó el cuestionario que mide la calidad desde la percepción del paciente, considerando las dimensiones de entorno, humana y técnica. Los resultados arrojaron el 70% es deficiente incluyendo la dimensión técnica y 52 % regular en la dimensión humana y 58% y 70% regular en la dimensión de entorno, la calidad de atención fue percibida como regular por los pacientes adulto (62%) y el adulto mayor (54%), indica en pacientes adulto una media de 27.82 puntos, y en el grupo de adulto mayor 28.94 puntos, no existiendo diferencia estadística entre ambos grupos(12).

Vía L. (Callao-2017) en su estudio titulado “Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017”

El estudio es no experimental, nivel comparativo de tipo tentativo, descriptivo. La muestra estuvo conformada por 108 personas de la Marina de Guerra que tienen un nivel de confianza de 100%, para la elaboración de la información se empleó el análisis de la encuesta SERVQUAL, que consta de 22 preguntas en cada variable con escala de Likert. La fiabilidad de los instrumentos es por alfa de Crombach cuyos valores fueron arrojaron 0,928. Mostrando el 56.80 % satisfacción, el 43.20% insatisfacción percibida ante la atención, en la Marina de Guerra(13).

Sifuentes O. (Trujillo – 2016) en su estudio titulado “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo-2016” busco determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo. Estuvo conformado por 194 usuarios

hospitalizados; la recolección se aplicó en los cuestionarios de ambas variables cada una basándose en el enfoque teórico de Donabedian.

Se concluyó que el 51% de los hospitalizados se encuentran pocos satisfechos en la calidad de atención de enfermería, el 27 % tiene un nivel satisfactorio y el 5,2 % muy satisfactorio, un 16 % muestra insatisfacción. La gran mayoría de los hospitalizados manifiestan haber recibido una regular calidad de atención 72.2%, el 17.0% calidad buena y el 10.8% calidad mala de atención. En conclusión si existe relación significativa entre ambas variables(14).

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Calidad de servicio:

Cada servicio debe cumplir con dimensiones como la técnica, que refiere que el prestador de servicio cuente con conocimiento previos y capacitaciones, que tengan habilidades para realizar la atención de manera adecuada y oportuna, acorde a la necesidad del paciente; con respecto a la dimensión interpersonal referida en la interrelación entre enfermera-paciente en la atención con respeto, cordialidad; en relación con la dimensión infraestructura se debe ver las características del lugar, ventilación, iluminación, orden, limpieza(15).

3.2.2. Calidad de vida:

Se refiere al estado de satisfacción general, como consecuencia de la realización de las potencialidades de la persona. Posee dos aspectos tanto subjetivo como objetivo; en los subjetivos es la sensación de bienestar psicológico, físico, social de las personas que incluyen la intimidad, la expresión de emoción, la productividad personal, la seguridad que uno percibe(16).La sensación objetiva los aspectos son el bien material, las relaciones armoniosas , tanto en el ambiente físico

como en lo social, así como con la comunidad, salud percibida(17).

3.2.3. Calidad de atención

El concepto de calidad de la atención en salud está relacionado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad.

Tomando el concepto calidad de Myers y Slee, como el grado en que se cumplen las normas en relación con el mejor conocimiento sanitario existente en cada momento, de acuerdo con los principios y prácticas generalmente aceptados.

Parasuraman, (1993) citado por Vía Puente (2017), plantea "La calidad de servicio puede definirse como la diferencia del servicio previsto y finalmente el percibido, anota el problema de la no existencia o vacíos dentro de una atención, por lo cual la percepción es la medida que más se ajusta al análisis.

La Organización Mundial de Salud, precisa que la calidad de la asistencia sanitaria, es que cada uno de los pacientes reciban los servicios, diagnósticos y terapéuticos más adecuados para tengan una óptima atención sanitaria, considerando todos los factores y conocimientos del paciente, así como del servicio médico, logrando de esta manera, mejores resultados con riesgos mínimos de efectos iatrogénicos, y la mayor satisfacción de pacientes con el proceso"(18).

La Organización Mundial de Salud, al hablar de calidad expresa como aquella cualidad que el paciente recibe, es todo lo correcto tanto en el diagnóstico como en lo terapéutico, que será conducido a un estado de óptima salud que se le pueda conseguir para el paciente, según los conocimientos en la ciencia médica, los factores biológicos del paciente son: edad,

enfermedad, diagnósticos y el cumplimiento terapéutico, con el valor mínimo de recursos, con la exposición al mínimo riesgo a un daño adicional y con una máxima satisfacción que el paciente requiere. El concepto de calidad en la salud tiene tres principios básicos: todo nuestro esfuerzo en lo posible debe estar dirigido al paciente; el mejor trabajo es en equipo, y todo lo que hacemos es para mejorar las expectativas del paciente(19).

Según Avedis (1984), la calidad de la asistencia sanitaria es el nivel de utilización de los medios más adecuados para conseguir las mayores mejoras en la salud, los logros de los mayores beneficios posibles de la atención son con los menores riesgos para el paciente. Se interpretó en dos dimensiones que se interrelacionan entre sí. En tanto la atención técnica describe a la aplicación de la ciencia y la tecnología de sin aumentar riesgos y que rinda beneficio para la salud. La atención interpersonal mide el valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes(20).

Dimensiones del Modelo Servqual

Es fundamental si se tiene por objetivo conseguir una masa crítica de los clientes. De allí radica la importancia de medir la calidad, lo cual nos permite establecer objetivos claros para identificar y comparar los problemas antes y después de los cambios y medir la satisfacción del consumidor, la cual puede cuantificarse. Las empresas de servicio pueden tarea que no sólo permite establecer objetivos claros, identificar problemas y comparar la situación antes y después de los cambios, en este contexto las empresas se encuentran en búsqueda de un buen servicio de calidad y que sea competitivo (21).

Instrumento que sirve para medir la calidad e identificar discrepancia, comparando las expectativas antes del que el

servicio sea prestado con la percepción del usuario. Y se agrupa en cinco dimensiones para medir la calidad(21).

Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, la empresa debe cumplir con sus promesas tanto en el suministro del servicio en solucionar los problemas; indicadores: cuidado, habilidad, ejecución, servicio(21).

Capacidad de respuesta: Es la disposición con que cuenta uno, para ayudar a los usuarios y prestarles un servicio rápido y/o adecuado. Se refiere a la prontitud de la atención para tratar las solicitudes y responder las preguntas, quejas de los clientes para poder solucionar problemas. Indicadores: rapidez y diligencia, disposición, ayuda(21).

Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza(21). Indicadores: Confianza, profesionalismo, cortesía, credibilidad(21).

Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes(21). Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente, Indicadores: Atención, comunicación, acceso, comprensión(21).

Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, equipos, empleados y comunicación (21). Indicadores: infraestructura, aspecto personal, identificación.

Las dimensiones señaladas buscan, sobre todo, la satisfacción del paciente o usuario, que están relacionados entre sí por tratarse de dimensiones que el paciente percibe cada vez que visita los ambientes del Hospital.

SERVQUAL en base a un cuestionario diseñado que recibe información del cliente sobre cada una de las dimensiones de calidad del servicio, mide las apreciaciones de los usuarios frente a las expectativas que tienen, mide la importancia de las dimensiones e intenciones de la calidad para evaluar el impacto de la calidad del servicio(22). La calidad de atención que el paciente recibe respecto a las expectativas, le condicionará su comportamiento para:

- Recomendar no recomendar a la empresa
- Considerar o no considerar usar el servicio la próxima vez
- Repetir o no repetir
- Hacer o no hacer mayor uso del servicio.

Dicho modelo concluye que los factores encontrados son determinantes en la calidad del servicio, principalmente implica comunicación y procesos que deben ser analizados a través de datos cuantitativos(22).

3.2.4. Calidad percibida y calidad del servicio

Existen autores que denominan como “calidad sorpresa” al enfoque de superar las expectativas, a fin de aumentar al máximo, la satisfacción. En esto son los aspectos que los usuarios esperan y lo que crea una alta sensación de adecuado servicio (Palacio Lapuente, 1999).

La calidad asistencial es evaluada por la percepción de calidad que han recibido los pacientes respecto de los servicios de salud. Estas percepciones son subjetivas, en un momento dado, de una realidad objetiva. En ese contexto, el cuidado e impulso de la calidad percibida es el fin último de una mejora continua en la calidad asistencial, y a la vez, estimular a los usuarios a que superen sus expectativas respecto de lo ideal. De ahí radica la importancia de revisar constantemente y perfeccionar la calidad asistencial ofertada. Asimismo, se debe

considerar las variables acerca de las que los prestadores de salud pueden influir y que serán integrantes de la calidad del servicio. Es importante que la organización en su conjunto identifique adecuadamente las necesidades y expectativas de los pacientes, así también que conozca sus opiniones y sus percepciones para puedan concentrarse en la búsqueda de la satisfacción de los usuarios o pacientes, con la finalidad de maximiza percepción de calidad de servicio recibido(21).

3.2.5. Satisfacción de pacientes

La satisfacción es un estado en que uno siente como persona ante una atención prestada, la calidad de atención correcta información que se le brinda a uno cuando asiste a un establecimiento de Salud, es el lugar donde uno siente la satisfacción, que el establecimiento o el personal logra brindar, donde el paciente ha sido atendido y se lleva el mejor concepto, el cual procederá a recomendar y/o regresar ante alguna atención, asimismo es la valoración en el ámbito de la calidad, donde no todos sienten satisfacción ante la atención dada, en el establecimiento, en el cual fueron en busca de una excelente atención(4).

La satisfacción del usuario se refiere al tipo de atención que haya recibido ante el centro de salud a la cual acudió para que le brinden un servicio, de tal manera que cada persona que acude a la misma determinara si a la atención que le brindaron fue cálida, agradable y amable(23).

El profesional ejercerá su labor en base de actualizaciones científicas, tecnológicas, humanizadas y en su conducta que ayudan a que realice un cuidado de calidad en el paciente como un ente individual que pretende satisfacer las necesidades vitales, es esencial que la enfermera asuma un rol

que demuestre la preocupación por la salud del usuario, y que demuestre el compromiso al paciente y su familiar.

Apoyo emocional: el profesional no necesitará normas que le diga cómo comportarse ante el paciente, sino que debe dar un trato amable con una información entendible que el paciente requiere.

Trato cordial: la persona brindara una actitud educada, siendo un aspecto favorable con relación a los demás usuarios.

Respeto: la enfermera deberá cumplir con la atención que solicita el paciente ante su necesidad, como respetar el horario que debe ser atendido en los turnos establecidos, en los tratamientos e información clara, actualizada, sesiones educativas tanto al atendido como a su acompañante, como medio preventivo para luchar contra la enfermedad.

Las competencias profesionales, las enfermeras deben estar actualizadas en tecnología que les conlleven a dar destreza y manejo de sus conocimientos, habilidades a fin de mejorar la atención, comunicación humanizada, organizada y de razón.

Monitoreo continuo: Las actividades de enfermería que miden la calidad de los procedimientos durante el servicio brindado, mediante planes y normas que permitan realizar la atención en un tiempo estimado, garantizando la seguridad y cuidado del paciente, así como su satisfacción de él y de su familia con el objeto de su recuperación.

Eficiencia: Se da cuando se utiliza los recursos de manera óptima minimizando las pérdidas o desperdicio de energía y tiempo.

Información completa: Se refiere a la que se le brinda al paciente de una forma que el entienda y pueda asimilar la importancia que esta requiera.

3.2.2.1 Satisfacción global

La satisfacción global hace referencia a “la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para complementar las necesidades de los usuarios”(24).

3.2.2.2 Paciente

Aquella persona que sufre de dolor y malestar y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud(25).

3.3. Marco conceptual

Actitud: Según Allport (1935) la actitud se define como estado mental y neural de disposición para responder, organizado por la experiencia, directiva o dinámica, sobre la conducta respecto a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona(26).

Adaptación: Significado que se está a tono con la situación presente, aun cuando implique hacer algo contra la voluntad de la persona que no esté a tono con la situación presente, se relaciona muchas veces la idea de actuar conforme a un determinado grupo social a que se pertenezca y el alcanzar metas que comúnmente se consideran de valor(27).

Apoyo social: Ejerce un efecto directamente proporcional en el estado de salud y ayuda emocional, instrumental o económica y sirve como un amortiguador de los efectos del estrés psicosocial y físico en la salud de los individuos o familia para superar una determinada crisis(28).

Calidad de vida: Significa tener buenas condiciones de vida objetivas y un alto grado de bienestar subjetivo, y también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades(29).

Catarata: Es la opacificación del cristalino que provoca disminución de la agudeza visual y conduce a la ceguera, cuando esta opacificación compromete la visión dificulta las actividades de la vida diaria y/o las actividades laborales(30).

Empatía: La empatía suele recurrirse a frases como “ponerse en el lugar/ en los zapatos de los demás”, buscando una metáfora para la idea de comprender o sentir lo que el otro siente en determinada situación(31).

Eficiencia: Andrade (2005). Define la eficiencia como la "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos"(32).

Enfermedad: La Organización mundial de salud define enfermedad como alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas conocidas, manifestadas por síntomas y signos característicos, cuya evolución es más o menos previsible(33).

Orientación educativa: Es un proceso sistemático de asistencia a personas en proceso formativo sea en el ámbito personal como profesional, cuyo objetivo es desarrollar conductas vocacionales que los auxilien en su vida adulta(34).

Salud: La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades(35).

3.4. Identificación de variables

Calidad de atención

Grado en que se cumplen las normas en relación con el mejor conocimiento sanitario existente en cada momento.

Satisfacción de pacientes

Estado subjetivo por lo que siente una persona ante un servicio que le brindan(4).

IV. METODOLÓGICA

4.1. Tipo y nivel de investigación

El presente estudio es de tipo cuantitativo, los datos fueron procesados y representados numéricamente. (Bernal, 2007)

Los resultados se presentaron a través de gráficos, tablas y no se alteró los datos obtenidos, se describió la situación de las variables, tiene la capacidad de seleccionar el objeto de estudio y sus características de ella.

4.2. Diseño de Investigación

El siguiente diseño es no experimental, pues no se manipuló las variables de estudio, y de corte transversal porque permitió aplicar el instrumento en un espacio y tiempo determinado sin ser alteradas. Se valoró en su estado original al responder las preguntas. Es correlacional ya que se quiere buscar la relación entre ambas variables, dimensionándolas en un momento y lugar indicado. (Bernal, 2007)

4.3. Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1								
TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima -2021								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de atención de enfermería	cuantitativa	Berry (1988) mantuvo la opinión de la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía. Según Berry, debe ser un modo de pensamiento. Este influye en cada paso del	Se determinó a través de la técnica de la encuesta, y la información se obtuvo mediante el empleo del cuestionario, que consta de 20 ítems que contiene 5 dimensiones	D.1: Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado • Habilidad • Ejecución • servicio 	1-4	Bueno	11-12
							Regular	7-10
							Malo	4-6
				D.2: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez y diligencia • Disposición • Ayuda 	5-8	Bueno	11-12
							Regular	7-10
							Malo	4-6
				D.3: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Profesionalismo 	9-12	Bueno	11-12
							Regular	7-10

		desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevas instalaciones(36)	teniendo 4 preguntas por cada dimensión; estructurada con preguntas cerradas y respuestas múltiples		<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía • Credibilidad 		Malo	4-6
				D.4: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención • Comunicación • Acceso • Comprensión 	13-16	Bueno	11-12
							Regular	7-10
							Malo	4-6
				D.5: Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia • Infraestructura • Aspecto personal • Identificación 	17-20	Bueno	11-12
							Regular	7-10
							Malo	4-6

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima -2021

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción de pacientes	cuantitativa	Febres (2020). La satisfacción es un indicador de la calidad prestadas en los servicios de salud(37). Al conocer la insatisfacción nos permitió mejorar la satisfacción y fortalecer con el fin de desarrollar u sistema de salud que brinde la atención de calidad a todos los pacientes que demandan de atención(37).	Se determinó a través de la técnica de la encuesta, y la información se obtuvo mediante el empleo del cuestionario, que consta de 18 ítems que contiene indicadores teniendo preguntas cerradas y respuestas múltiples	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> • Trato del Enfermero • Relación con el entorno • Expectativas de atención 	1 - 20	Insatisfecho	51- 60
							Parcialmente Satisfecho	31- 50
							Satisfecho	20-30

4.4. Hipótesis general y específica

Hipótesis general

¿Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?

Hipótesis específicas

H.E.1:

¿Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?

H.E.2:

¿Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?

H.E.3:

¿Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?

H.E.4:

¿Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?

H.E.5:

¿Existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?

4.5. Población – Muestra

4.5.1. Población

La población de este estudio estuvo conformada por 300 pacientes mayores de edad, ambos sexos que acuden diario a operarse se tomaran en cuenta el número de pacientes que hayan tenido cirugías de catarata en el Hospital Guillermo Almenara, 2021.

Criterios de selección:

- Criterios de inclusión:
Pacientes que desean participar en la investigación
Pacientes mayores de edad
Pacientes post operados de cataratas
Todos los pacientes post operados de catarata que tengan el consentimiento.
- Criterios de exclusión:
Pacientes de otras especialidades
Pacientes que no puedan hablar
Personas que puedan tener alguna patología

4.5.2. Muestra

La muestra de estudio es una parte representativa de la población, la cual para determinarse debe cumplir con ciertos requisitos o condiciones de probabilidad. Se determinó mediante la aplicación de la ecuación de poblaciones finitas, con el propósito de obtener una muestra que sea representativa y además confiable (Velázquez, 1999).

En este sentido responde al siguiente esquema:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha/2}^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

Dónde:

- **n**: Tamaño de muestra que queremos calcular
- **N**: Tamaño de la población
- **Za**: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado
- **p**: Probabilidad de éxito
- **q**: Probabilidad de fracaso.
- **e**: Error máximo admisible

Habiéndose aplicado la formula, la muestra a estudiar quedo conformada por 169 pacientes y se estará considerando el 10 % adicional, obteniendo como tamaño de muestra final a 186 pacientes adultos postoperados de catarata en el hospital Guillermo Almenara, 2021.

La muestra ha sido obtenida a través del programa Microsoft Excel donde se obtuvo con un 95% de confianza y un Nivel de significancia de 0.05%.

4.5.3. Muestreo

El presente estudio presenta un muestreo probabilístico aleatorio simple, es decir, que todas las personas en igual condición tienen la misma posibilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

4.6. Técnicas e Instrumentos: Validación y Confiabilidad

4.6.1. Técnica

En la técnica se utilizó la encuesta, basada en preguntas, aplicada a un grupo de estudio, utilizando cuestionarios, que, mediante preguntas en forma personal, permiten investigar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, dentro de una comunidad determinada. Para el desarrollo de la encuesta, se explicó a los pacientes

acerca de la naturaleza y el propósito del estudio, el mismo que será manejado de manera anónima y exclusiva. Siendo resueltas algunas interrogantes que los pacientes puedan referir se procede con el consentimiento de dicho estudio y se pueda contar con su participación. En seguida se desarrolló dos cuestionarios, siendo el primero la calidad, que consta de indicadores, y el segundo la Satisfacción de los Pacientes atendidos a través del cuestionario en post operados, que consta de dimensiones e indicadores en cada variable. Para concluir, se agradeció a cada participante por el tiempo prestado y por colaborar con el estudio, luego se procederá a realizar el análisis en la base de datos.

4.6.2. Instrumento.

Se utilizó cuestionarios con preguntas cerradas que permitieron recolectar la información necesaria para responder la problemática definida y lograr los objetivos formulados con previo consentimiento informado.

En Variable calidad de atención de enfermería:

El presente cuestionario es la adaptación en base realizado por autor Joel Barrientos (2018), que contiene 20 preguntas para evaluar las cinco dimensiones de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas (01 al 04).
- Capacidad de Respuesta: Preguntas (05 al 08).
- Seguridad: Preguntas (09 al 12).
- Empatía: Preguntas (13 al 16).
- Aspectos Tangibles: Preguntas (17 al 20).

- Nombre : Calidad de la atención.
- Autor : Joel Barrientos (2018)
- Adaptación : Joel, Idalia Piedra, Carlos (2018)
- Validado por : Margarita Jara

- Categoría : Cuestionario
- Administración : Individual
- Tiempo : 20min.
- Aplicación : adultos y adultos mayores
- Material : cuestionario, lapicero, folder
- Finalidad : determinar la calidad de atención que brinda el servicio en los pacientes postoperados de catarata.
- N° Items : 18
- Tipo de pregunta: preguntas cerradas, escala de likert
- Tipo de respuesta, alternativa o escala de medición: Ordinal

En la variable satisfacción de pacientes:

En el presente cuestionario es la creación de 18 preguntas según los indicadores de la satisfacción que serán validados por jueces expertos.

La encuesta se realizó a 186 pacientes adultos postoperados, de diferentes edades y que acudieron diariamente a cirugías programadas, consiguiendo información de manera fiable, asimismo se procedió al proceso de tabulación, codificación y el análisis de los resultados obtenidos, se utilizó el programa Microsoft Excel y el Programa Estadístico, obteniendo tablas, figuras y el proceso de verificación y comprobación de la hipótesis. También se incluirá la edad, el sexo y el nivel de educación.

VALIDACIÓN

La validez del instrumento se realizó a través de jueces expertos enfermeras que tienen el grado de especialistas y maestría, de los cuales en la observación y recomendaciones que tuvieron en el cuestionario 1 (calidad

de atención) y cuestionario 2 (satisfacción de pacientes) me sirvieron para realizar los ajustes y correcciones necesarias para que posteriormente se aplique.

se procedió a determinar la confiabilidad en la estadística del instrumento mediante la prueba de alfa de Crombach en la variable calidad con un valor 0,827 y la variable satisfacción con 0,817 mayor a 0.5 en el que permitió garantizar la consistencia así como reducir al máximo el margen de error.

4.7. Recolección de datos

La técnica para evaluar la calidad de atención y la satisfacción fue la encuesta. Como instrumentos para medir la variable "Calidad de atención" fue el Cuestionario N.º 1; este instrumento cuenta con 20 preguntas con sus 5 dimensiones. El cuestionario N.º 2 que es la satisfacción de pacientes consta de 18 preguntas con sus respectivos indicadores una escala valorativa de 1 a 3, tipo Likert.

No tiene limitado, pero la mayoría de los sujetos tarda entre 10 y 15 minutos en completarlo. La confiabilidad del instrumento fue analizada a través del método de consistencia interna y se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach.

Para llevar a cabo el presente estudio, se realizó el trámite administrativo mediante un oficio dirigido jefe máximo del Servicio de cirugía de corta estancia (Cirugía de Día) del Hospital Guillermo Almenara. Luego se llevó a cabo las coordinaciones pertinentes, a fin de establecer el cronograma de recolección de datos, considerando una duración promedio de 15 minutos, requisito indispensable para el proceso de ejecución de la investigación, se planificará un cronograma para la aplicación del cuestionario y se obtuvo la participación autorizada, voluntaria de cada encuestado, debidamente siendo orientado para el llenado, así mismo se respondieron las preguntas o dudas que tuviesen.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Procesamiento y Presentación de Datos.

Luego de la encuesta se procedió con el proceso estadístico del software y el cual generará diferentes resultados como: La fiabilidad de los resultados y la contratación de las hipótesis.

Mediante el análisis, comprobación y la contratación de las hipótesis, con el programa estadístico, se obtendrá figuras, gráficos, tabla, garantizando la confiabilidad de los resultados.

Se aplicó finalmente la prueba de normalidad de los datos para la elección de las pruebas estadísticas (Rho de Spearman o R de Pearson).

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados - descriptivos

Tabla 1. Características sociodemográficas

Genero		
	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	80	43%
Masculino	106	57%
Rango Edad		
24 a 35 años	30	16%
36 a 45 años	54	29%
46 a 55 años	26	14%
56 a 70 años	76	41%
Grado instrucción		
analfabeto	15	8%
primaria	17	9%
secundaria	95	51%
superior	59	32%
Total	186	100%

Fuente: Data del instrumento utilizado.

Se puede observar en la tabla, que prevaleció ligeramente el sexo masculino, representando el 57% de los encuestados; el 43% fueron de sexo femenino.

En relación con la edad, la mayoría de los pacientes que respondieron el cuestionario tienen entre 56 y 70 años, lo que equivale al 41%, El 29% manifestó que tienen entre 36 y 45 años; y el 16 % son de 24 y 35 años, mientras que porcentajes menores se vieron en los grupos de 46 y 55 años un 14 %.

En cuanto al nivel de estudios, la mayoría de los encuestados manifestó haber cursado el nivel secundario con un 51%, el 32% un grado superior, el 9% con un nivel primario y un 8% analfabeto.

Tabla 2. Distribución de variable calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Calidad		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	181	97%
Bueno	5	3%
Total	186	100%

Fuente: Data del instrumento utilizado.

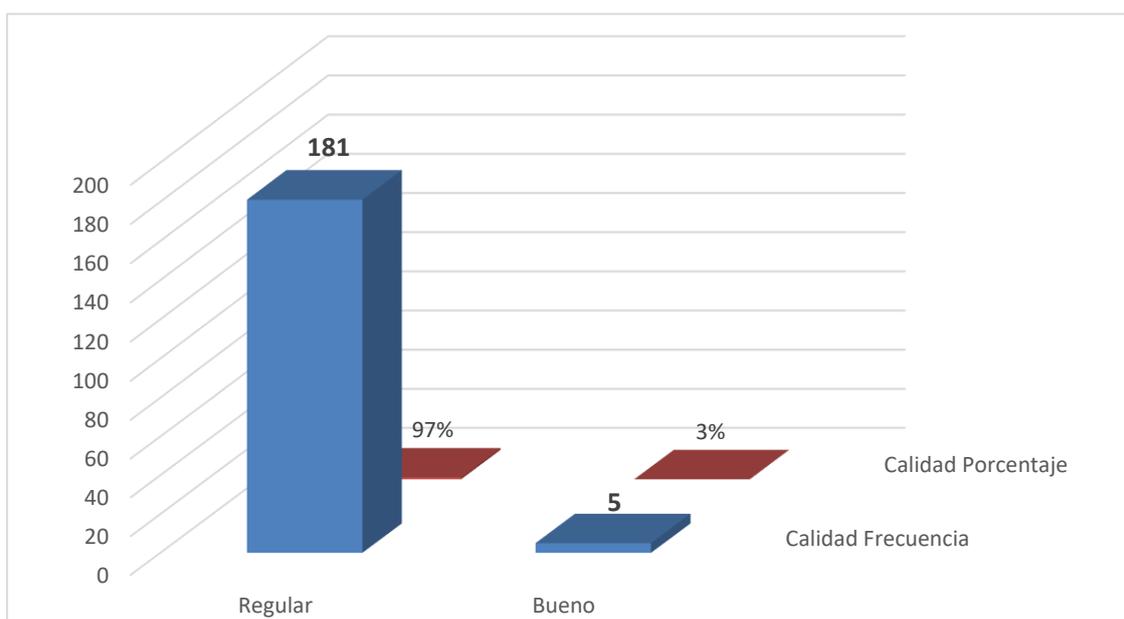


Gráfico 1. Calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

En la tabla 2 y gráfico 1, podemos observar que 97% presenta una calidad de atención regular, 3% buena calidad. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes presentan una calidad de vida regular.

Tabla 3. Distribución de variable satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Satisfacción		
	Frecuencia	Porcentaje
Parcialmente satisfecho	178	96%
Satisfecho	8	4%
Total	186	100%

Fuente: Data del instrumento utilizado

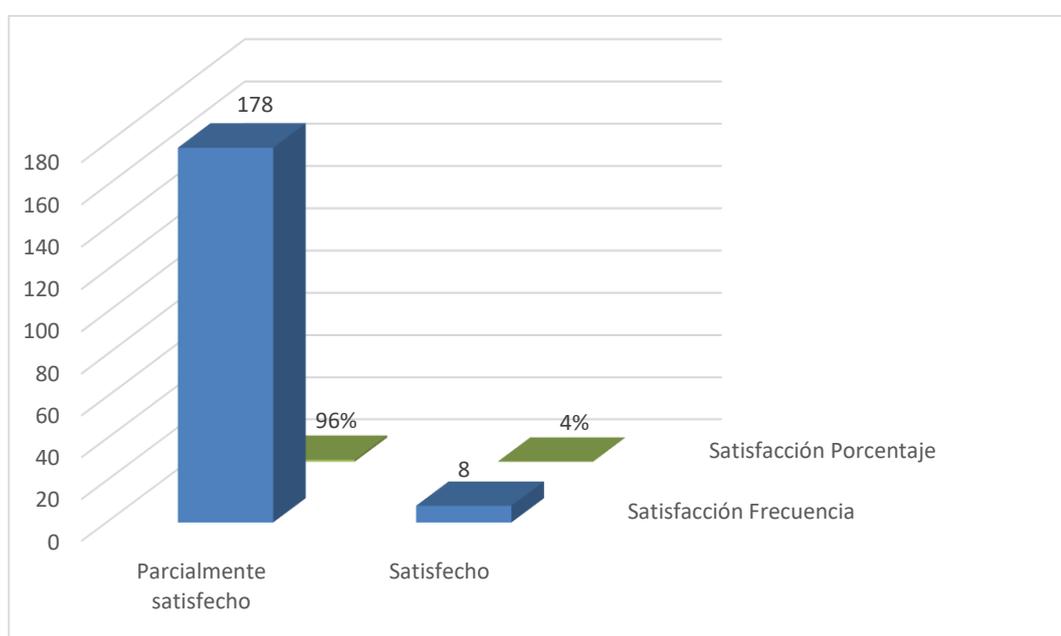


Gráfico 2. Satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

En la tabla 3 y grafico 2, se observa que el 96 % presentó una satisfacción parcial y el 4 % se presentó satisfacción. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes postoperados de catarata, se encontraron parcialmente satisfechos.

Tabla 4. Distribución de dimensión fiabilidad de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Fiabilidad		
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	4%
Regular	178	96%
Total	186	100%

Fuente: Data del instrumento utilizado.

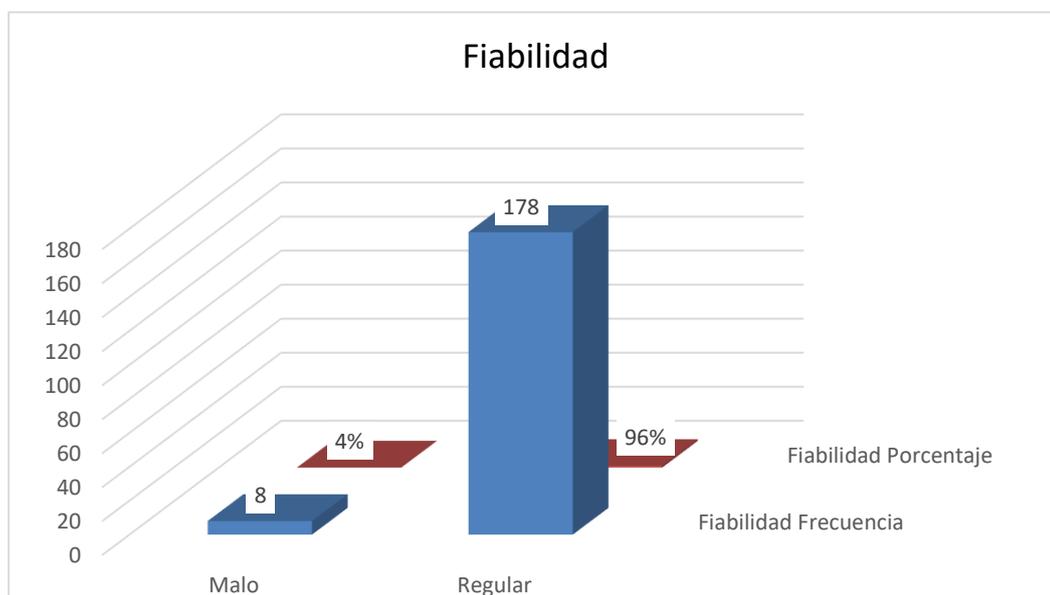


Gráfico 3. Dimensión fiabilidad de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

En la tabla 4 y gráfico 3, se observa que el 96 % percibió la fiabilidad de atención de nivel regular y el 4% mala fiabilidad de atención. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes postoperados perciben una fiabilidad de atención de enfermería en un nivel regular.

Tabla 5. Distribución la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	150	81%
Bueno	36	19%
Total	186	100%

Fuente: Data del instrumento utilizado.

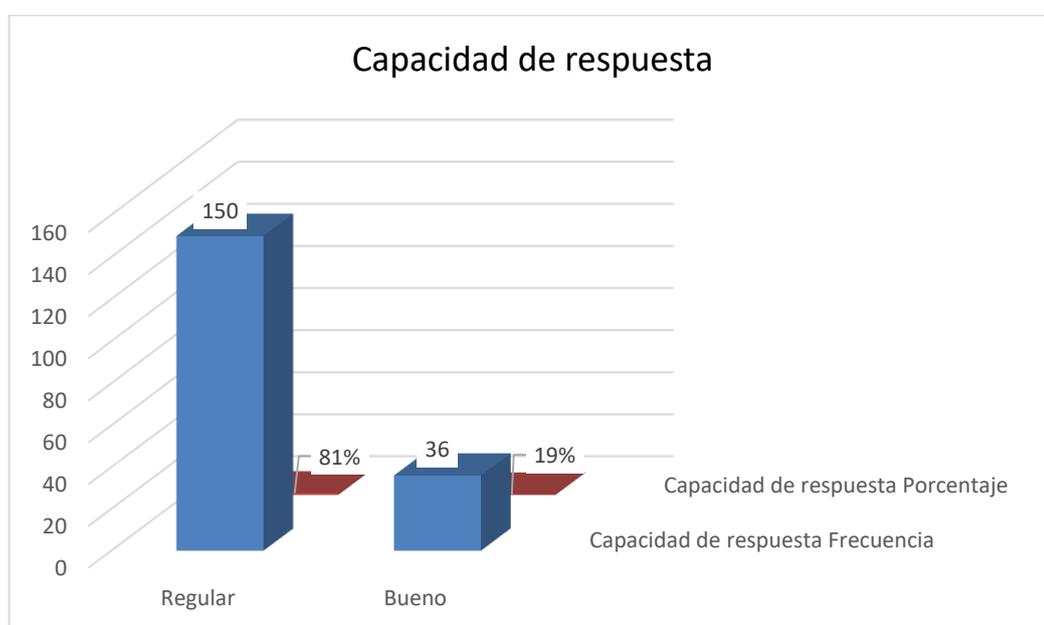


Gráfico 4. Dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

En la tabla 5 y grafico 4, se observa que el 81 % percibió la capacidad de respuesta de nivel regular y el 19 % buena capacidad de respuesta. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes postoperados perciben una capacidad de respuesta en atención de enfermería en un nivel regular.

Tabla 6. Distribución de dimensión de seguridad de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Seguridad		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	182	98%
Bueno	4	2%
Total	186	100%

Fuente: Data del instrumento utilizado.

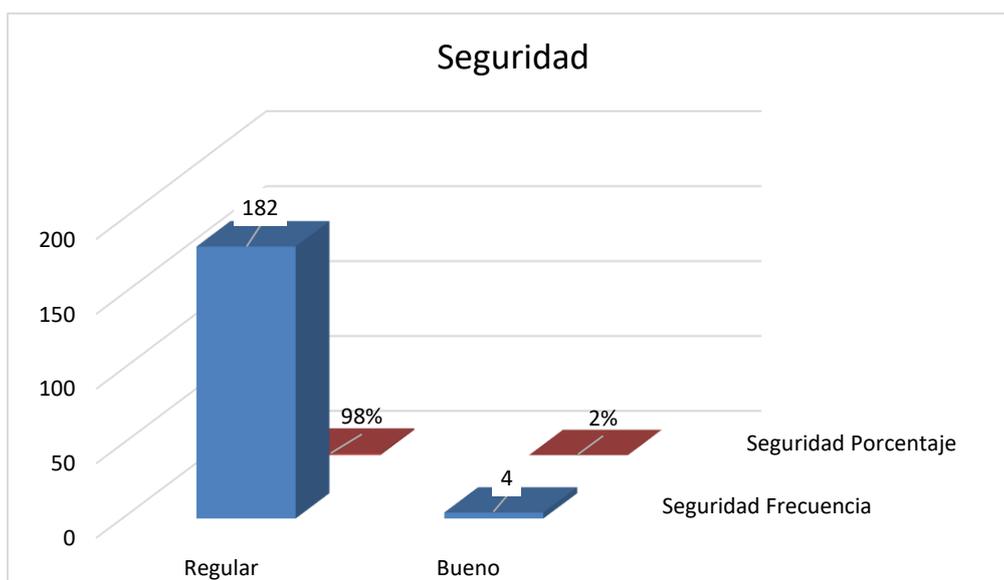


Gráfico 5. Dimensión seguridad de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima_ 2021.

En la tabla 6 y gráfico 5, se observa que el 98 % percibió la seguridad a nivel regular y el 2 % buena seguridad. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes postoperados perciben una seguridad en atención de enfermería a un nivel regular.

Tabla 7. Distribución de dimensión de empatía de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Empatía		
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	24	13%
Regular	162	87%
Total	186	100%

Fuente: Data del instrumento utilizado.

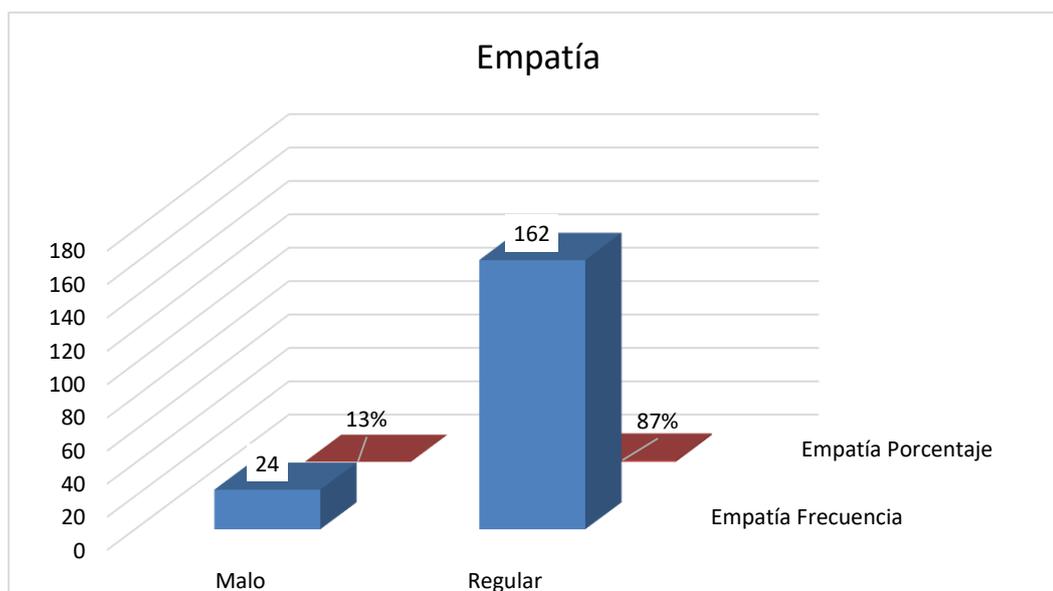


Gráfico 6. Dimensión empatía de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

En la tabla 7 y gráfico 6, se observa que el 87 % percibió la empatía a nivel regular y el 13 % mala empatía. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes postoperados perciben empatía en la atención de enfermería a un nivel regular.

Tabla 8. Distribución de dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Elementos tangibles		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	174	94%
Bueno	12	6%
Total	186	100%

Fuente: Data del instrumento utilizado.

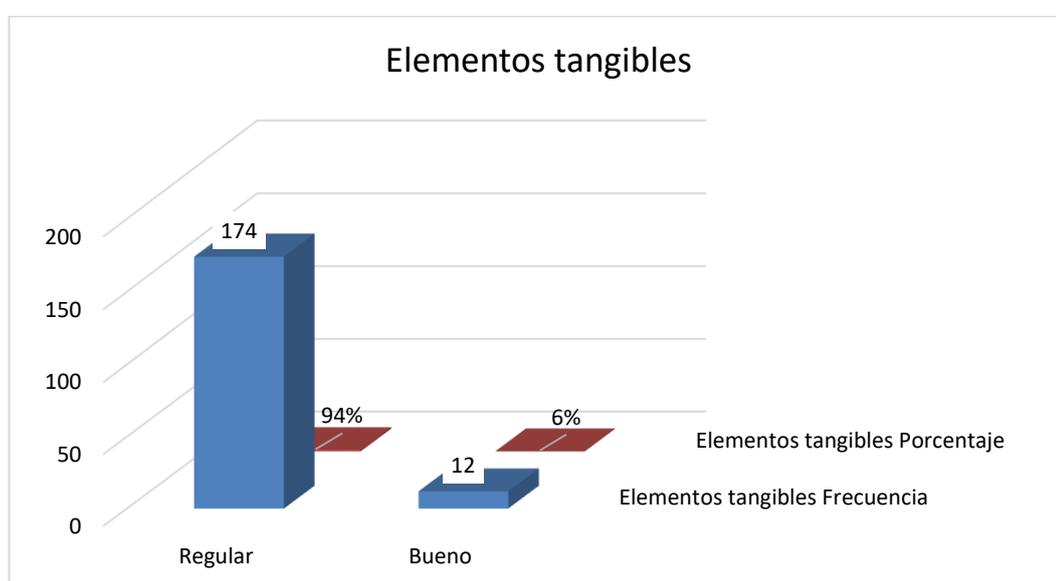


Gráfico 7. Dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021

En la tabla 8 y gráfico 7, se observa que el 94 % percibió los elementos tangibles del servicio a nivel regular y el 6 % de un buen elemento tangible. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes postoperados perciben los elementos tangibles en la atención de enfermería a un nivel regular.

5.2. Presentación de resultados – tablas cruzadas

Tabla 9. Frecuencia de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

		Satisfacción					
		Parcialmente satisfecho		Satisfecho		Total	%
Calidad	Regular	178	96%	3	2%	181	97%
	Bueno	0	0%	5	3%	5	3%
Total		178	96%	8	4%	186	100%

Fuente: Data del instrumento utilizado.

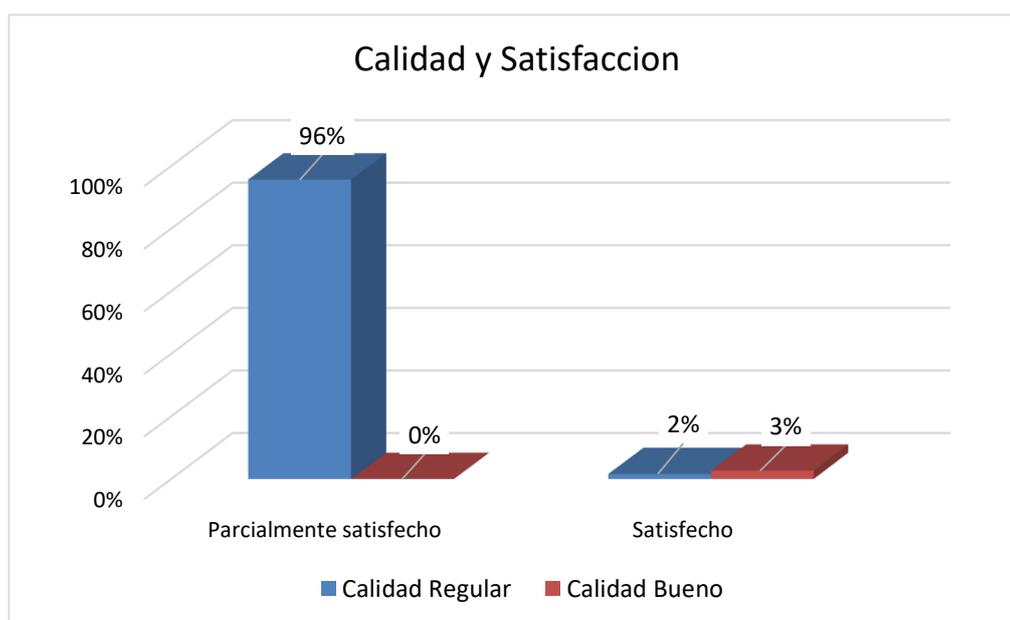


Gráfico 8. Distribución de frecuencias entre calidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

En la tabla 9 y gráfico 8, la estadística de resultados refirió que el 96% se encontraron parcialmente satisfechos con la calidad de atención regular del servicio, mientras que el 3% se encontraron satisfechos con la buena

calidad de atención prestada en el servicio y el 2% parcialmente satisfechos con la buena atención. Se puede evidenciar que en una mayor proporción de los pacientes se encontraron parcialmente satisfechos con la calidad de atención regular.

Tabla 10. Frecuencia y porcentajes de la dimensión fiabilidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

		Satisfacción					
		Parcialmente satisfecho		Satisfecho		Total	%
Fiabilidad	Malo	8	4.3%	0	0%	8	4.3%
	Regular	170	91.4%	8	4.3%	178	95.7%
Total		178	95.7%	8	4.3%	186	100%

Fuente: Data del instrumento utilizado.

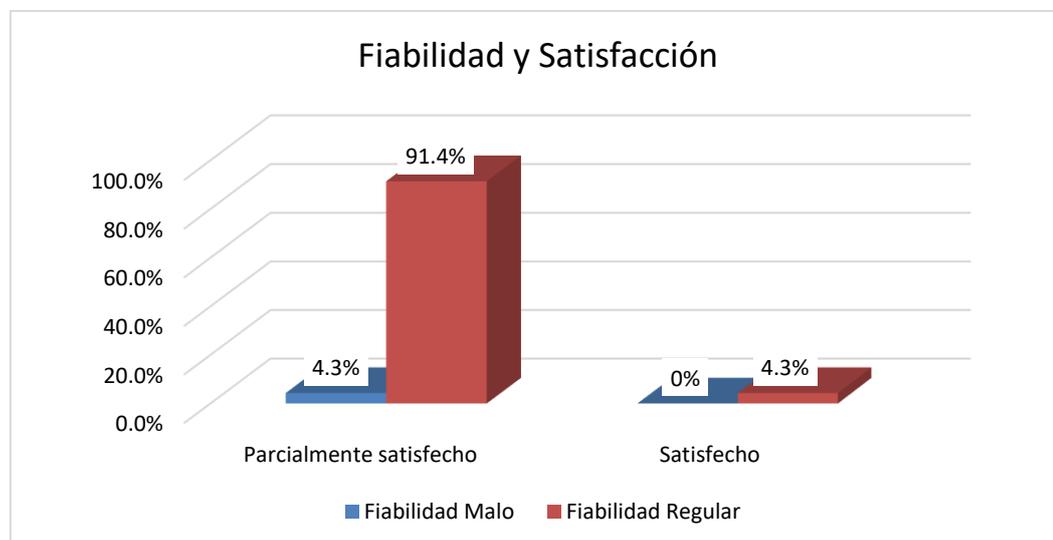


Gráfico 9. Distribución de frecuencias entre fiabilidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

En la tabla 10 y gráfico 9, la estadística de resultados refirió que el 91.4 % se encontraron parcialmente satisfechos con la calidad de atención regular

del servicio, el 4.3% se encontraron satisfechos con la fiabilidad regular, el 4.3% se encontraron parcialmente satisfechos con una mala fiabilidad en la calidad de atención. Se puede evidenciar que en una mayor proporción de los pacientes se encontraron parcialmente satisfechos con la calidad en su dimensión fiabilidad.

Tabla 11. Frecuencia y porcentajes de la dimensión C. Respuesta y la satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

		Satisfacción					
		Parcialmente satisfecho		Satisfecho		Total	%
Capacidad	Regular	148	80%	2	1%	150	81%
	Bueno	30	16%	6	3%	36	19%
Total		178	96%	8	4%	186	100%

Fuente: Data del instrumento utilizado.

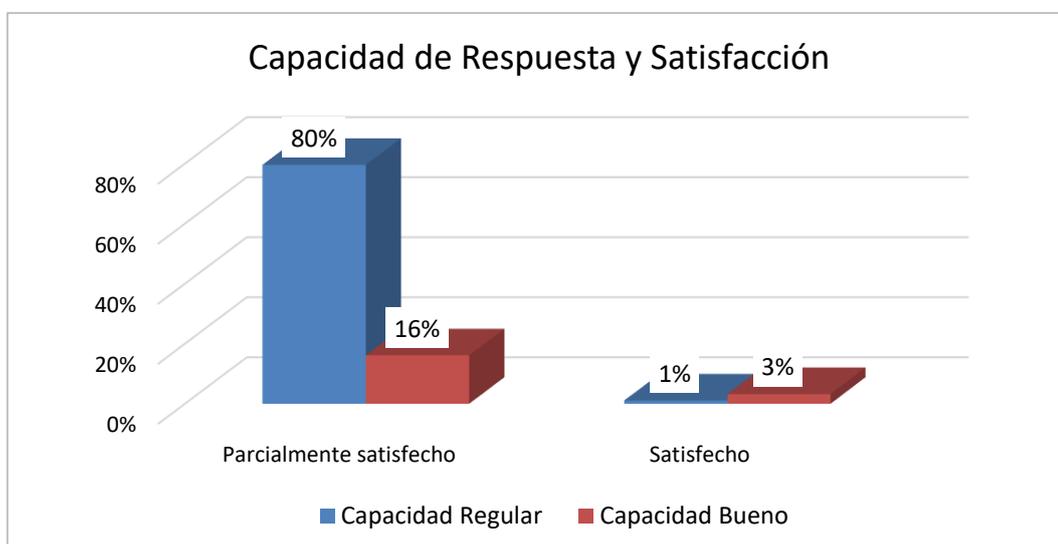


Gráfico 10. Distribución de frecuencias entre capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

En la tabla 11 y gráfico 10, la estadística de resultados refirió que el 80 % se encontraron parcialmente satisfechos con la capacidad de respuesta regular de atención, el 16% se encontraron parcialmente satisfechos con la buena capacidad de respuesta, el 3 % satisfechos con la buena capacidad de respuesta y el 1% satisfechos con la capacidad de respuesta regular. Se puede evidenciar que en una mayor proporción de los pacientes se encontraron parcialmente satisfechos con la capacidad de respuesta que tiene el profesional de enfermería a los pacientes.

Tabla 12. Frecuencia y porcentajes de la dimensión Seguridad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

		Satisfacción					
		Parcialmente satisfecho		Satisfecho		Total	%
seguridad	Regular	175	94.09%	7	3.76%	182	97.85%
	Bueno	3	1.61%	1	0.54%	4	2.15%
Total		178	95.70%	8	4.30%	186	100%

Fuente: Data del instrumento utilizado.

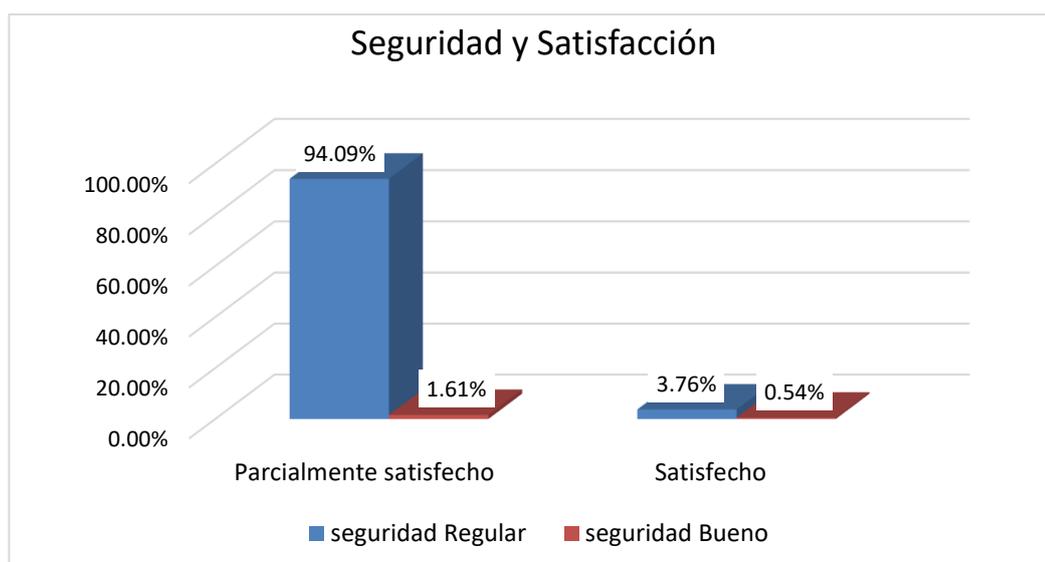


Gráfico 11. Distribución de frecuencias entre seguridad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

En la tabla 12 y grafico 11, la estadística de resultados refirió que el 94.09% se encontraron parcialmente satisfechos con la seguridad regular de atención, el 3.76% se encontraron satisfechos con la regular seguridad, el 1.61% parcialmente satisfechos con la buena seguridad y el 0.54% se encontraron satisfechos con la buena seguridad. Se puede evidenciar que en una mayor proporción de los pacientes se encontraron parcialmente satisfechos con la seguridad de atención que tiene el profesional de enfermería a los pacientes.

Tabla 13. Frecuencia y porcentajes de la dimensión Empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

		Satisfacción					
		Parcialmente satisfecho		Satisfecho		Total	%
Empatía	Malo	24	13%	0	0%	24	13%
	Regular	154	83%	8	4%	162	87%
Total		178	96%	8	4%	186	100%

Fuente: Data del instrumento utilizado.

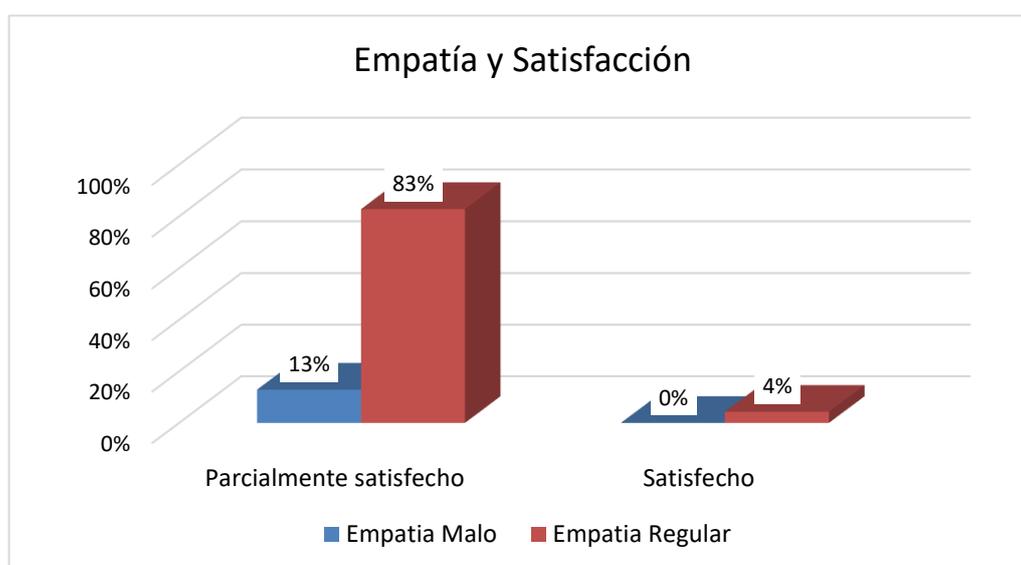


Gráfico 12. Distribución de frecuencias entre empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

En la tabla 13 y gráfico 12, la estadística de resultados refirió que el 83 % se encontraron parcialmente satisfechos con la regular empatía en la atención, el 13% se encontraron parcialmente satisfechos con mala empatía y el 4% se encontraron satisfechos con la regular empatía. Se puede evidenciar que en una mayor proporción de los pacientes se encontraron parcialmente satisfechos con la empatía en la atención que tiene el profesional de enfermería a los pacientes

Tabla 14. Frecuencia y porcentajes de la dimensión E. Tangible y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

		Satisfacción					
		Parcialmente satisfecho		Satisfecho		Total	%
Elementos tangibles	Regular	171	91.9%	3	1.6%	174	93.5%
	Bueno	7	3.8%	5	2.7%	12	6.5%
Total		178	95.7%	8	4.3%	186	100%

Fuente: Data del instrumento utilizado.

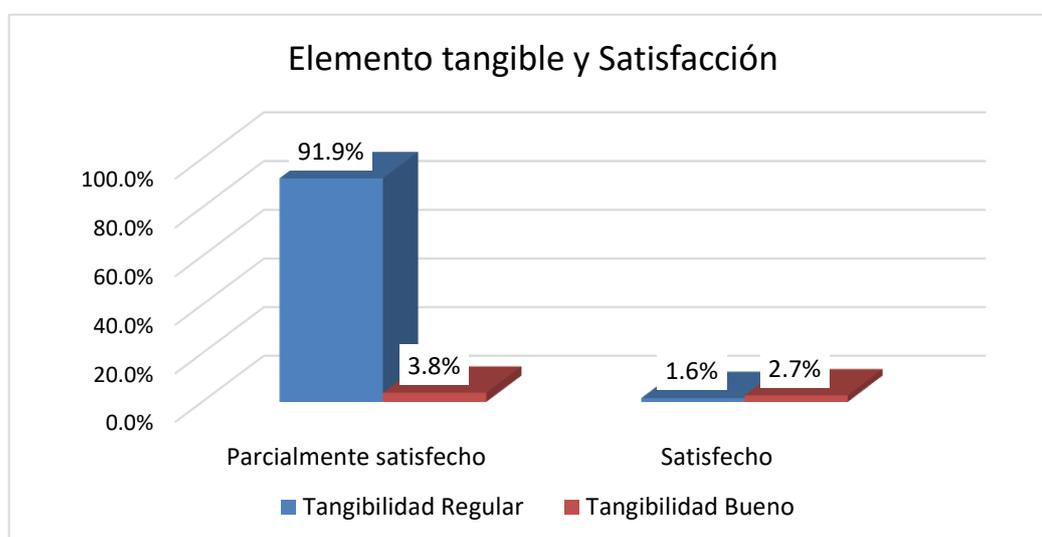


Gráfico 13. Distribución de frecuencias entre E. tangible y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

En la tabla 14 y gráfico 13, la estadística de resultados refirió que el 91.9 % se encontraron parcialmente satisfechos con el regular elemento tangible, el 3.8% se encontraron parcialmente satisfechos con el buen elemento tangible que tiene el servicio, el 2.7% satisfecho con el buen elemento tangible y el 1.6% satisfecho con el regular elemento tangible. Se puede evidenciar que en una mayor proporción de los pacientes se encontraron parcialmente satisfechos con los elementos tangibles que tiene el servicio para una buena atención.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis de los resultados – Prueba de hipótesis

En este capítulo se realizó el análisis de los estadísticos descriptivo de cada una de las variables, así como de sus dimensiones. Por otro lado, se realizó la prueba de normalidad de manera que se pudo establecer si se está frente a una distribución paramétrica o no paramétrica. Finalmente se ejecutó la prueba de hipótesis.

Antes de presentar los resultados es necesario conocer qué tipo de prueba estadística se utiliza si corresponde a la estadística paramétrica o no paramétrica, por ello se someten los resultados a una prueba de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov para conocer si los resultados son normales (paramétricos) o no normales (no paramétricos). Si la distribución es normal se aplicará la correlación de Pearson - T de student (variable cualitativa dicotómica VS cuantitativa), Si la distribución es “no normal” se aplica Rho Spearman (Estadística no paramétrica).

Si $n > 50$ se analiza la prueba de Kolmogorov – Smirnov

Si $n < 50$ se analiza la prueba de Shapiro –Wilk

Siendo, $n = 186$ se analiza la prueba de Kolmogorov – Smirnov

- H0: Los datos provienen de una distribución normal.
- H1: Los datos no provienen de una distribución normal.
-

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que $\alpha = 0,05$. El valor estadístico de prueba que se ha considerado para la presente hipótesis es Kolmogorov – Smirnov.

Tabla 15. Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Calidad	,539	186	,000	,148	186	,000
Fiabilidad	,541	186	,000	,203	186	,000
Capacidad	,494	186	,000	,482	186	,000
seguridad	,537	186	,000	,127	186	,000
Empatía	,520	186	,000	,394	186	,000
Tangibilidad	,539	186	,000	,263	186	,000
Variable Satisfacción	,541	186	,000	,203	186	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 15, el P del estadístico es menor para las dos variables y sus dimensiones ($< 0,05$), por lo tanto, no tienen una distribución normal. Por ello se elige la prueba no paramétrica, de la correlación Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

H0: No existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Nivel de Significancia:

$\alpha = 0,05$.

Estadístico de prueba:

Rho de Spearman

Toma de decisión

$p \geq \alpha \rightarrow$ no se rechaza la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

Tabla 16. Prueba de correlación Spearman según calidad de atención y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Prueba de correlación Spearman			
		Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,784**
	Satisfacción	N	186
		Coeficiente de correlación	,784**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	186

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Al realizar la prueba de hipótesis podemos apreciar que la correlación de Rho de Spearman evidenció con un valor de correlación de 0.784, que el grado de relación es positiva alta, ya que se encuentra entre los valores de 0.76 a 0.90, así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.0001$. Es decir, representa un valor menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se procede a concluir con la hipótesis alterna. Entonces se concluye que existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Hipótesis específica 1:

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021

Ha: Existe relación positiva significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Nivel de Significancia:

$\alpha = 0,05$.

Estadístico de prueba:

Rho de Spearman

Toma de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ no se rechaza la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

Tabla 17. Prueba de correlación Spearman según la dimensión fiabilidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Correlaciones según dimensiones y la satisfacción				
			Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,045
		Sig. (bilateral)	.	,542
		N	186	186
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,045	1,000
		Sig. (bilateral)	,542	.
		N	186	186

Al realizar la prueba de hipótesis podemos apreciar que la correlación de Rho de Spearman evidenció con un valor de correlación de 0.045, que el grado de relación es positiva muy baja, ya que se encuentra entre los valores de 0.01 a 0.19, así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.542$. Es decir, representa un valor mayor que 0.05, por lo que se procede a concluir con la hipótesis nula.

Entonces se concluye que no existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Hipótesis específica 2:

H0: No existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Nivel de Significancia:

$\alpha = 0,05$.

Estadístico de prueba:

Rho de Spearman

Toma de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ no se rechaza la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula Ho

Tabla 18. Prueba de correlación Spearman según capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

			Satisfacción	Capacidad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,299**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	186	186
	Capacidad	Coeficiente de correlación	,299**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	186	186

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Al realizar la prueba de hipótesis podemos apreciar que la correlación de Rho de Spearman evidenció con un valor de correlación de 0.299, que el grado de relación es positiva baja, ya que se encuentra entre los valores de 0.2 a 0.39, así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.0001$. Es decir, representa un valor menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se procede a concluir con la hipótesis alterna. Entonces se concluye que existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Ha: Existe relación positiva significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Nivel de Significancia:

$\alpha = 0,05$.

Estadístico de prueba:

Rho de Spearman

Toma de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ no se rechaza la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula Ho

Tabla 19. Prueba de correlación Spearman según la seguridad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

			Satisfacción	seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,151*
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	186	186
	seguridad	Coefficiente de correlación	,151*	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	186	186

Al realizar la prueba de hipótesis podemos apreciar que la correlación de Rho de Spearman evidenció con un valor de correlación de 0.151, que el grado de relación es positiva muy baja, ya que se encuentra entre los valores de 0.01 a 0.19, así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.039$. Es decir, representa un valor menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se procede a concluir con la hipótesis alterna.

Entonces se concluye que existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Hipótesis específica 4:

H0: No existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Nivel de Significancia:

$\alpha = 0,05$.

Estadístico de prueba:

Rho de Spearman

Toma de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ no se rechaza la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

Tabla 20. Prueba de correlación Spearman según empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

			Satisfacción	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,082
		Sig. (bilateral)	.	,268
		N	186	186
	Empatía	Coeficiente de correlación	,082	1,000
		Sig. (bilateral)	,268	.
		N	186	186

Al realizar la prueba de hipótesis podemos apreciar que la correlación de Rho de Spearman evidenció con un valor de correlación de 0.082, que el grado de relación es positiva muy baja, ya que se encuentra entre los valores de 0.01 a 0.19, así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.268$. Es decir, representa un valor mayor que 0.05, por lo que se procede a concluir con la hipótesis nula.

Entonces se concluye que no existe relación significativa entre empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Hipótesis específica 5:

H0: No existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Nivel de Significancia:

$\alpha = 0,05$.

Estadístico de prueba:

Rho de Spearman

Toma de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ no se rechaza la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

Tabla 21. Prueba de correlación Spearman según elementos tangibles y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

			Satisfacción	E. tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	186	186
E. tangibles	E. tangibles	Coeficiente de correlación	,484**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	186	186

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Al realizar la prueba de hipótesis podemos apreciar que la correlación de Rho de Spearman evidenció con un valor de correlación de 0.484, que el grado de relación es positiva moderada, ya que se encuentra entre los valores de 0.4 a 0.69, así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.0001$. Es decir, representa un valor menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se procede a concluir con la hipótesis alterna.

Entonces se concluye que existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

6.2. Comparación resultados con antecedentes

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción en paciente postoperado de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021. Del mismo modo se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable calidad de atención (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles), con la variable satisfacción en pacientes postoperados de catarata.

En la tabla 1, se puede observar que, luego de la encuesta realizada a los pacientes en el servicio de Cirugía de Día del Hospital Almenara, el 16% de los pacientes su edad es entre 24 a 35 años, el 29% tienen entre 36 a 45 años de edad, el 14% tienen entre 46 a 55 años de edad y el 41% de los pacientes tienen más de 56 años, del sexo masculino y el 40% sexo femenino de los pacientes atendidos.

Es decir, los que más acuden a operarse son mayores de 56 años y son del sexo masculino.

En la tabla 2 y grafico 1, en la calidad de atención que la enfermera brinda a los pacientes se puede presenciar que el 97% percibe un nivel regular y el 3 % un nivel bueno en la calidad de atención.

En la tabla 3 y grafico 2, se observa que el 96 % presentó una satisfacción parcial y el 4 % se presentó satisfacción. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes postoperados de catarata, se encontraron parcialmente satisfechos.

En la tabla 9 y grafico 8, la estadística de resultados refirió que el 97 % se encontraron parcialmente satisfechos con la calidad de atención regular del servicio, el 3 % se encontraron satisfechos con la buena calidad de atención prestada en el servicio y unos 2% parcialmente satisfechos con la buena atención. Se puede evidenciar que en una mayor proporción de los pacientes se encontraron parcialmente satisfechos con la calidad de atención regular.

Es decir, que, a mayor calidad de atención, mayor satisfacción de pacientes.

También el estudio realizado Revilla Galdo, C. M., & Silvestre Orihuela, M. (2019). Calidad de los cuidados de enfermería y Satisfacción del paciente Postoperado mediano en el pabellón 6-I primera del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. LIMA. obteniendo como resultado la calidad de los cuidados de enfermería del paciente postoperado mediano, fue buena 58.3%, regular 23.3% y mala 18.3%; y la satisfacción del paciente Postoperado mediano, estuvo satisfecho 53.3%, medianamente satisfecho 30% e insatisfecho 16.7%; asimismo, cuando la calidad de los cuidados de enfermería fue mala están insatisfechos 5%; cuando son regulares están medianamente satisfechos 6.7% y cuando fueron buenas están satisfechos 45%. Una similitud con los resultados del presente estudio respecto a la variable satisfacción de paciente. En conclusión, más de la mitad de las personas adultas mayores presentaron un nivel de satisfacción medio.

Existiendo una similitud con el presente estudio con respecto a la satisfacción paciente, el cual representa un nivel medio.

Así mismo la investigación realizada por Valles Tapullima, B. B. (2016.). Satisfacción del paciente Postoperado Respecto a la Calidad de cuidados que brinda el Profesional de Enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco . Se realizó un estudio analítico relacional en 193 pacientes post operados, utilizando una escala de satisfacción y una escala de calidad de atención en la recolección de los datos. En el análisis inferencial se utilizó la prueba del chi cuadrado con una significancia estadística $p \leq 0,05$. Respecto a la satisfacción de los pacientes post operados, el 67,8% estuvieron medianamente satisfechos; en cuanto a la calidad de cuidados brindados, el 60,1% percibieron que fueron de regular calidad. La relación entre las variables se encontró que la satisfacción de los pacientes post operados ($p=0,000$) y sus dimensiones cuidado de las necesidades fisiológicas ($p=0,002$), accesibilidad de los servicios de Enfermería ($p=0,000$), interrelación profesional de Enfermería - Paciente ($p=0,001$) y la satisfacción con el tratamiento y prevención de riesgos ($p=0,007$) se relacionaron significativamente con la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en la muestra en estudio. Concluye que la satisfacción de los pacientes post operados se relaciona con la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Primera: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.784, con un valor de significancia de $p=0.0001$

Segunda: Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021. Habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.045, con un valor de significancia de $p=0.542$

Tercera: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.299, con un valor de significancia de $p=0.0001$

Cuarta: Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.151, con un valor de significancia de $p=0.039$.

Quinto: Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.082, con un valor de significancia de $p=0.268$.

Sexto: Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.484, con un valor de significancia de $p=0.0001$.

Recomendaciones

Primera: Se recomienda que la jefatura del servicio de Cirugía de Día capacite al profesional de enfermería y fortalecer sus competencias con la finalidad de brindar una mejor calidad de atención, la misma que se va a reflejar en el nivel de satisfacción de las personas que recurren a buscar atención en el hospital.

Segunda: A los profesionales de enfermería promover una atención eficiente y de calidad a los pacientes con una cultura de buen trato constante y permanente de parte del profesional de enfermería para mejorar la percepción del paciente, estos programas deben considerar la dimensión de fiabilidad teniendo en cuenta las necesidades de cada paciente.

Tercero: Al profesional de enfermería, fortalecer sus competencias profesionales con la finalidad de mejorar la capacidad de respuesta el cual, brinde información con términos más adecuados, sencillos para evitar confusiones ante los requerimientos de los pacientes y cubrir todas las dudas posibles.

Cuarto: A la jefatura del servicio, fortalecer las competencias de atención a los profesionales de enfermería, con la finalidad de mejorar la percepción de seguridad por parte de los pacientes, por lo que se recomienda un programa de capacitación permanente.

Quinto: Al profesional de enfermería fortalecer la capacidad de empatía durante el cumplimiento de sus labores profesionales, con la finalidad de alcanzar niveles de satisfacción en los pacientes que son atendidos.

Sexto: A la jefatura y a los profesionales de enfermería, elaborar estrategias de implementación, basadas fundamentalmente en la dimensión de elementos tangibles, que reflejen un gran nivel de compromiso, actitud proactiva, flexibilidad hacia los cambios, identificar beneficios de la mejora continua y capacidad de iniciativa, que necesita el paciente tanto en un ambiente cómodo y tranquilo donde sienta seguridad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cerrojo M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludibleCerrojo Mariela. 2014 Jun [cited 2021 May 28];30(2). Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011
2. Juárez P, Garcia M. La importancia del cuidado de enfermería [Internet]. Vol. 17, Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2009 [cited 2021 May 28]. Available from: www.medigraphic.org.mx
3. Rey H. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I santa margarita de Andahuaylas, 2015 [Internet]. Jose Maria Arguedas; 2015 [cited 2021 May 12]. Available from: <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/227>
4. Guevara J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018 [Internet]. Universidad César Vallejo. [Chota]: Universidad César Vallejo; 2018 [cited 2021 May 28]. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26164>
5. Syed SB, Leatherman S, Mensah-Abrampah N, Neilson M, Kelley E. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario [Internet]. Vol. 96, Boletín de la Organización Mundial de la Salud. World Health Organization; 2018 [cited 2021 May 9]. p. 799. Available from: <http://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
6. Apaza R, Sandival G, Runzer F. Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social. Horiz Médico [Internet]. 2018 Dec 31 [cited 2021 May 28];18(4):50–3. Available from: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n4.07>
7. Zavaleta E, Garcia L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018

- [Internet]. 2018 [cited 2021 May 13]. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27230>
8. Jaramillo Beltrán. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua. 2020 [cited 2021 May 13];15–24. Available from: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94015>
 9. Hernandez. Heidy, Hernandez Juan, Ramos Meisy, Fundora Yanitsa. Calidad de vida y visual en pacientes operados de catarata por facoemulsificación bilateral simultánea con implante de lente intraocular. Cuba Oftalmol [Internet]. 2019 Jun [cited 2021 May 8];32(2). Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21762019000200009&script=sci_arttext&tlng=en
 10. Edith Farias P, Lourdes Tapia M, Tifner S. Satisfacción percibida y Calidad de atención Médica en Sistemas de Salud. Rev Electrónica Psicol Iztacala [Internet]. 2019 Nov 7 [cited 2021 May 9];22(3):2516. Available from: www.revistas.unam.mx/index.php/repwww.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin
 11. Mendoza NB, Placencia M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. ACTA MEDICA Peru [Internet]. 2020 Mar 31 [cited 2021 May 13];37(1):19–26. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000100019&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 12. Kelly E, Quispe M, Optar P, Título EL, De P. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017 [Internet]. Universidad Nacional del Altiplano. Universidad Nacional del Altiplano; 2018 [cited 2021 May 8]. Available from: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7883>
 13. Vía L. Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017 [Internet]. [cited 2021 May 13].

- Available from:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17144>
14. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo [Internet]. [Trujillo]: Universidad Nacional de Trujillo; 2016 [cited 2021 May 8]. Available from: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>
 15. Gallardo A, Reynaldos K. Calidad de servicio: Satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enferm Glob* [Internet]. 2014 Sep 23 [cited 2021 Jul 3];13(4):353–63. Available from: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/eglobal.13.4.177951>
 16. Aponte V. CALIDAD DE VIDA EN LA TERCERA EDAD [Internet]. 2015 [cited 2021 Jul 17]. Available from: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612015000200003
 17. Diaz F, Castillo C, Cifuentes G. Análisis del efecto de las dimensiones de la satisfacción laboral sobre los tipos de compromiso organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único [Internet]. 2016 [cited 2021 Jul 3]. Available from: <http://repositorio.udec.cl/handle/11594/2400>
 18. Perez I, Carrillo I, Olmedo J. SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS [Internet]. [cited 2021 Jul 17]. Available from: [http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/Manual de urgencias y Emergencias/calidad.pdf](http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/Manual%20de%20urgencias%20y%20Emergencias/calidad.pdf)
 19. Cabadas Avi3n R. La calidad asistencial: Formacion Continuada [Internet]. Vol. 20, CIR MAY AMB. 2015. Aceptado; 2015 [cited 2021 May 13]. Available from: www.asecma.org
 20. Torres Maritza. INFOcalSER: Investigaci3n en Calidad del Servicio, Informaci3n y Productividad.: Modelo de Calidad de la Atenci3n M3dica de Avedis Donabedian [Internet]. 2011 [cited 2021 May 13]. Available from: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>

21. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Scielo [Internet]. 2014 [cited 2021 Jul 9];(34). Available from: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
22. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. 2014 [cited 2021 Jul 9];34. Available from: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
23. Apaza M, Chahuayo J. Calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del hospital general Honorio delgado Espinoza, Arequipa 2019 [Internet]. 2019 [cited 2021 Jul 18]. p. 1–138. Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10162/TSaparmc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Barragán B J, Pedraza A Y, Rincón R M. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja, 2011. Rev Fac Nac Salud Pública [Internet]. 2013 [cited 2021 May 9];31(2):187–93. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5079680&info=resumen&idioma=SPA>
25. Quispe K. Nivel de ansiedad del paciente en el preoperatorio servicio de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, CALLAO - 2018. [Internet]. [cited 2021 Jul 18]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28203/Quispe_CKB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Escalante E, Respetto A, Mattinello G. Exploración y análisis de la actitud hacia la estadística en alumnos de Psicología. Lib Rev Psicol [Internet]. 2012 [cited 2021 May 29];18(1):15–26. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68623931003>
27. Albillos V. Aproximación al concepto psicológico de adaptación en JSTOR. Rev Española Pedagog [Internet]. 1979 [cited 2021 May

- 28];37(146):95–113. Available from:
<https://www.jstor.org/stable/23763290?seq=1>
28. Alonso A, Menendez M, Gonzales L. Apoyo social: Mecanismos y modelos de influencia sobre la enfermedad crónica. *Cad Aten Primaria* [Internet]. 2013 [cited 2021 May 28];19:118–23. Available from:
http://www.agamfec.com/pdf/CADERNOS/VOL19/vol_2/ParaSaberDe_vol19_n2_3.pdf
29. Velez T. *Calidad de Vida: Conceptos y medidas*. Santiago, Chile; 2002.
30. Minsa. Guía de práctica clínica para tamizaje, detección, diagnóstico y tratamiento de catarata [Internet]. 2009 [cited 2021 May 29]. p. 1–40. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1750.pdf>
31. Lopez M, Filippetti V, Richaud M. Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Av Psicol Latinoam* [Internet]. 2014 Mar [cited 2021 May 29]; Available from: <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/19378>
32. Calvo J, Pelegrin A, Gil M. Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Scielo* [Internet]. 2018 Jan [cited 2021 May 29];12(1). Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
33. Herrero S. Formalización del concepto de salud a través de la lógica: impacto del lenguaje formal en las ciencias de la salud. *Scielo* [Internet]. 2016 Aug [cited 2021 May 29];10(2). Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2016000200006
34. ¿Qué es y de qué se encarga la orientación educativa? - BLOG | UTEL [Internet]. [cited 2021 May 29]. Available from: <https://www.utel.edu.mx/blog/10-consejos-para/que-es-y-de-que-se-encarga-la-orientacion-educativa/>
35. OMS | Quiénes somos y qué hacemos [Internet]. [cited 2021 May 29].

Available from: <https://www.who.int/about/es/>

36. Desarrollo y evolución del concepto calidad [Internet]. [cited 2021 Jul 19]. Available from: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
37. Febres R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. 2020 Jul [cited 2021 Jul 9]; Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima -2021

Responsables: Margarita Laura Jara Figueroa

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?</p> <p>Problemas específicos P.E.1: ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021?</p> <p>P.E.2: ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?</p> <p>P.E.3: ¿Cuál es la relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021.</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1: Identificar la relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021.</p> <p>O.E.2: Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021.</p> <p>O.E.3: Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021.</p>	<p>Hipótesis general H.i: ¿Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021?</p> <p>Hipótesis específicas: H.E.1: ¿Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021?</p> <p>H.E.2: ¿Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?</p> <p>H.E.3: ¿Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención de enfermería Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • D.1: Fiabilidad. Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Cuidado - Habilidad - Ejecución - Servicio • D.2: Capacidad de respuesta. Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Rapidez y diligencia - Disposición - Ayuda • D.3: Seguridad Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Profesionalismo - Cortesía - Credibilidad • D.4: Empatía Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Atención - Comunicación - Acceso - Comprensión 	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: no experimental Diseño de Investigación: Diseño: no experimental- corte transversal</p> <p>Población: 300 pacientes mayores de edad postoperados de catarata. Muestra: 189 pacientes</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: La encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de datos Descriptiva inferencial</p>

<p>Guillermo Almenara, Lima-2021?</p> <p>P.E.4: ¿Cuál es la relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021?</p> <p>P.E.5: ¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?</p>	<p>O.E.4: Identificar la relación entre empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021.</p> <p>O.E.5: Identificar la relación entre elementos tangibles y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021</p>	<p>Guillermo Almenara, Lima-2021?</p> <p>H.E.4: ¿Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021?</p> <p>H.E.5: ¿Existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción en pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima- 2021?</p>	<p>• D.5: Elementos tangibles. Indicadores: – Apariencia – Infraestructura – Aspecto personal – Identificación</p> <p>Variable 2: Satisfacción de pacientes</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato de enfermero • Relación con el entorno • Expectativas de la atención 	
---	--	---	---	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

TITULO: Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima -2021.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES	INSTRUMENTO
Calidad de atención	<p>Berry (1988) mantuvo la opinión de que la calidad es un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía. Según Berry, debe ser un modo de pensamiento. Este influye en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevas instalaciones(36).</p>	<p>Estará determinada a través de la técnica de la encuesta, y la información se obtendrá mediante el empleo del cuestionario, que se encuesta constituido por 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles</p>	D.1: Fiabilidad	Cuidado	Cuantitativa	Ordinal	Numérico	Cuestionario
				Habilidad				
				Ejecución				
			D.2: Capacidad de respuesta	Rapidez y diligencia				
				Disposición ayuda				
				Confianza				
			D.3: Seguridad	Profesionalismo				
				Cortesía				
				Credibilidad				
			D.4 Empatía	Atención				
				Comunicación				
				Compresión				
			D.5 Elementos tangibles	Acceso				
				Infraestructura				
				Aspecto personal				
				Identificación				

Satisfacción de pacientes	Febres (2020). La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan(37).	Estará determinada a través de la técnica de la encuesta, y la información se obtendrá mediante el empleo del cuestionario	No aplica	Trato del enfermero	Cualitativa	ordinal	1. nunca 2. a veces 3. siempre	Cuestionario
				Relación con el entorno				
				Expectativas de atención				

Anexo 3: Instrumento de medición



FACULTAD DE ENFERMERÍA

CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Autónoma de Ica

Investigadores: Margarita Laura Jara Figueroa

Título: Calidad de atención y Satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021.

Propósito del Estudio:

Invitarlo a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención y Satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021”. Es un estudio elaborado por la investigadora de la Universidad Autónoma de Ica, estoy realizando este estudio para establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente postoperado de catarata, con ello buscaremos conocer la calidad de atención y que tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado de parte de los profesionales de enfermería.

Procedimiento:

Si usted nos permite su autorización a participar en este estudio, responderá preguntas de 2 cuestionarios que consta de 20 preguntas el primero y el segundo de 18 preguntas, será de manera confidencial y anónima, donde no se mostrará ninguna identificación a nadie, si tuviese alguna pregunta, puede preguntarme.

Una vez leído este consentimiento donde usted acepta voluntariamente a participar en el llenado del cuestionario, también entiendo que puede decidir no participar y retirarse en cualquier momento.

Nombre del participante:

DNI:

Fecha:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA

Presentación

Estimado señor(a): Buenos días, mi nombre es Margarita Jara Figueroa, estudiante del X Ciclo de Enfermería de la Universidad Autónoma de Ica. En esta oportunidad es grato presentarme ante usted, para presentarle el siguiente cuestionario, que está elaborado para determinar la “Calidad de atención y satisfacción de pacientes, postoperados de catarata del Hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2021”. Se solicita la colaboración respondiendo las preguntas que a continuación se les va a da, poniendo siempre a conocimiento a usted que es anónimo y se le agradece su participación.

CUESTIONARIO N.º 1

Instrucciones:

Leer con atención y según sea su opinión marque un Check (✓) en el cuadro respectivo. De tener alguna duda, favor preguntar.

Datos generales:

- Edad.....años
- Sexo: Masculino () Femenino ()
- Grado de instrucción: Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior ()

Escala Valorativa:

Nunca	A veces	Siempre
N	AV	S
1	2	3

I.Variable Calidad de atención de enfermería

Nº	Preguntas	Valoración		
		1	2	3
Ítems	Dimensión fiabilidad			
1.	La enfermera fue cuidadosa en cada procedimiento que le realizó			
2.	La enfermera comunico en qué momento se será atendido.			
3.	La enfermera le atendió según el turno programado.			
4.	La enfermera le atendió, sin diferencia con respecto a los otros pacientes.			
Dimensión de C. respuesta				
5.	La enfermera le atendió de manera rápida y eficaz.			
6.	Cuando se presentó algún inconveniente con la documentación, la enfermera le ayudó a resolverlo			
7.	El profesional de enfermería utilizó un lenguaje claro y comprensible al momento de atenderlo.			
8.	La enfermera que le atendió, conoce su enfermedad, para responder sus dudas.			
Dimensión de la seguridad				
9.	La enfermera que le atendió, le brindo confianza.			
10.	La enfermera permaneció con usted, durante su estancia quirúrgica.			
11.	Considera usted que el profesional de enfermería respeto sus creencias y religión.			
12.	En la atención, la enfermera respeto su privacidad.			
Dimensión de empatía				
13.	La enfermera que le atendió fue amable y respetuosa con usted.			
14.	Usted entendió, la explicación que la enfermera, le dio sobre el tratamiento en casa y como cuidarse.			
15.	La enfermera escucho con atención, sus inquietudes sobre su salud.			
16.	La enfermera, fue paciente y tolerante con usted.			
Dimensión de elementos tangibles				
17.	Las áreas del servicio son visualmente atractivos y seguras.			
18.	Las señalizaciones del servicio, fueron correctas para que puedan orientarse.			
19.	El servicio donde le atendieron, contó con baños limpios y seguros			
20.	El espacio de espera, tuvieron sillas para su comodidad.			

CUESTIONARIO N.º 2

Instrucciones:

Leer con atención y según sea su opinión marque un Check (✓) en el cuadro respectivo. De tener alguna duda, favor preguntar

Escala Valorativa:

Nunca	A veces	Siempre
N	AV	S
1	2	3

I. Variable Satisfacción de pacientes

Ítems Nº	Preguntas	N	AV	S
		1	2	3
1.	La enfermera se dirigió a usted por su nombre o apellidos, sin usar apodos.			
2.	La enfermera se identificó correctamente al momento de atenderlo.			
3	Considera que el profesional de enfermería mostró cierto favoritismo con algún paciente.			
4	La enfermera acudió a su llamado para atenderlo.			
5	La enfermera respetó su intimidad en la atención.			
6	La enfermera le informó sobre los procedimientos que se le realizó.			
7	La enfermera le dio seguridad para poder manifestar sus dudas			
8	Creé usted que el profesional de enfermería le brindó los mismos cuidados que a los demás pacientes.			
9	Cuando usted, presentó sentimientos de tristeza o soledad, la enfermera lo escuchó y le orientó.			
10	La enfermera estuvo pendiente de su recuperación.			
11	Durante su recuperación, la enfermera le brindó las comodidades en su cuidado.			
12	La enfermera le informó la importancia de asistir a sus controles posoperatorios.			
13	La información que le brindó la enfermera pudo satisfacer las dudas que tenía sobre su enfermedad.			
14	Se siente cómodo cuando manifiesta sus inquietudes al profesional de enfermería.			
15	Entendió la explicación que la enfermera le dio sobre su intervención quirúrgica.			
16	Considera que los equipos médicos con los que cuenta el Hospital son seguros y confiables para su atención.			
17	Creé usted que el servicio o el lugar, cuenta el ambiente adecuado para la atención de los pacientes.			
18	La enfermera se preocupó por mantener un ambiente ventilado durante su atención.			

EDAD...	
GENERO	
Femenino	1
Masculino	2

GRADO DE INSTRUCCIÓN	
Analfabeto	1
Primaria	2
Secundaria	3
Superior	4

ÍTEM del 1 al 20 y del 1al 18		
Nunca	A veces	Siempre
N	AV	S
1	2	3

DIMENSIONES	
Malo	4 - 6.
Regular	7 -10.
Bueno	11 - 12.

Nivel o rango de calidad	
Malo	20-30
Regular	31-50
Bueno	51-60

Nivel o rango satisfacción	
Insatisfecho	18 - 27
Parcialmente satisfecho	28 - 45
Satisfecho	46 - 54

Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima -2021".

Nombre del Experto: Jannet Domínguez Robles.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple.	

III. OBSERVACIONES GENERALES

En el cuestionario N° 1, en la pregunta 10, Cambios durante su recuperación, por estancia en Centro quirúrgico.


Lic. Enf. Damián Robles I. Jannet
ESPECIALISTA EN CENTRO QUIRURGICO
CEP: 46909 - REE: 12411

Nombre:

ESSALUD

No. DNI: 40904579

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima -2021".

Nombre del Experto: Lourdes Micaela Gerardini Santivañez.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si cumple.	

III. OBSERVACIONES GENERALES


Lourdes M. Gerardini Santivañez
LIC. EN ENFERMERÍA
CEP: 21690 RNE: 8328
HOSPITAL G. ALMENARA - ESSALUD

Nombre:

No. DNI: 20442976.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima -2021".

Nombre del Experto: Carmen Rosa Vega Luján

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES


.....
Lic. Enf. Carmen R. Vega Luján
ESPECIALISTA EN EMERG. Y DESASTRES
N.A. 809045900
CEP: 35103 RNE. 1606

Nombre:

No. DNI: 10742374

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima -2021".

Nombre del Experto: Ana Lucrecia Guevara Perales

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES


Lic. Enf. Ana L. Guevara Perales
ESP. EN EMERGENCIA Y DESASTRES
NA. 809212500
CEP. 39364

Nombre:

No. DNI: 10559165

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VEGA LUJAN, CARMEN ROSA DNI 10742374	ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES Fecha de diploma: 10/04/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
VEGA LUJÁN, CARMEN ROSA DNI 10742374	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 10/10/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
VEGA LUJÁN, CARMEN ROSA DNI 10742374	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 18/04/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
VEGA LUJAN, CARMEN ROSA DNI 10742374	MAESTRO DE GESTION EN SALUD Fecha de diploma: 22/02/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i>

Graduado	Grado o Título	Institución
GERARDINI SANTIVAÑEZ, LOURDES MICAELA DNI 20442976	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 11/08/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>
GERARDINI SANTIVAÑEZ, LOURDES MICAELA DNI 20442976	ESPECIALISTA EN GESTION DE CENTRAL DE ESTERILIZACION Fecha de diploma: 04/07/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i>
GERARDINI SANTIVAÑEZ, LOURDES MICAELA DNI 20442976	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 12/05/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>
GERARDINI SANTIVAÑEZ, LOURDES MICAELA DNI 20442976	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 11/08/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>

Graduado	Grado o Título	Institución
DAMIAN ROBLES, IDA JANNETT DNI 40904579	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 20/07/2006 Modalidad de estudios: -	ASOCIACIÓN UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA <i>PERU</i>
DAMIAN ROBLES, IDA JANNETT DNI 40904579	MAESTRA EN GESTION Y CONDUCCION EN SALUD Fecha de diploma: 04/12/14 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
DAMIÁN ROBLES, IDA JANNETT DNI 40904579	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA EN CENTRO QUIRURGICO Fecha de diploma: 01/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>

Graduado	Grado o Título	Institución
GUEVARA PERALES, ANA LUCRECIA DNI 10559165	ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES Fecha de diploma: 04/12/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
GUEVARA PERALES, ANA LUCRECIA DNI 10559165	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 29/11/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
GUEVARA PERALES, ANA LUCRECIA DNI 10559165	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 17/10/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
GUEVARA PERALES, ANA LUCRECIA DNI 10559165	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 14/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 5: Base de datos

Variable Calidad de atención de enfermería																													
Nr.	DATOS			D. fiabilidad				D. C. respuesta				D. de seguridad				D. de empatía				D. Elementos tangibles				Total					
	Encuestados	Edad	Genero	Grado	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	Total fiabilidad	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	Total C. respuesta	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	Total seguridad	ÍTEM 13	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16		Total empatía	ÍTEM 17	ÍTEM 18	ÍTEM 19	ÍTEM 20
1	55	Masculino	primaria	1	2	3	3	9	3	2	2	2	10	3	2	3	2	10	3	2	2	1	8	2	3	2	10	47	
2	69	Femenino	secundaria	1	1	2	2	6	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	1	2	2	7	35	
3	69	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	2	3	3	11	51	
4	33	Femenino	analfabeto	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	42
5	50	Masculino	secundaria	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	2	2	2	3	9	46
6	60	Femenino	secundaria	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	2	3	2	9	42
7	54	Masculino	secundaria	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	43
8	53	Masculino	primaria	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	42
9	43	Masculino	secundaria	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	45
10	43	Femenino	superior	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	43
11	43	Masculino	secundaria	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	45
12	43	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	46
13	28	Femenino	secundaria	2	1	2	3	8	2	3	3	3	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	3	2	2	8	42
14	67	Masculino	secundaria	2	1	2	3	8	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	1	3	2	2	8	39
15	43	Femenino	secundaria	2	1	2	3	8	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	1	3	2	2	8	38
16	43	Masculino	analfabeto	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	47
17	32	Femenino	secundaria	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	44
18	43	Femenino	secundaria	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	45
19	32	Masculino	secundaria	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	45
20	33	Masculino	primaria	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	45
21	35	Femenino	secundaria	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10	2	2	3	3	10	49
22	69	Masculino	analfabeto	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	47
23	68	Masculino	superior	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	43
24	69	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	47
25	43	Femenino	superior	1	1	2	3	7	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	1	3	2	2	8	37
26	49	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	48
27	43	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	49
28	49	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	49
29	43	Femenino	primaria	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	44
30	69	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	46
31	28	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	49
32	56	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	3	2	2	2	9	2	3	2	3	10	47
33	24	Femenino	secundaria	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	42
34	27	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	47
35	54	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	46
36	43	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	47
37	36	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
38	43	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	45
39	43	Masculino	secundaria	2	1	2	3	8	2	3	3	3	11	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	1	3	2	2	8	41
40	44	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
41	68	Femenino	primaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	48
42	34	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	49
43	43	Masculino	secundaria	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	43
44	43	Femenino	primaria	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	45
45	44	Masculino	secundaria	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	43
46	43	Masculino	analfabeto	1	2	2	3	8	2	2	2	3	9	3	3	2	2	10	2	1	2	1	6	2	3	3	3	11	44
47	59	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	2	3	3	2	9	48
48	35	Femenino	superior	1	2	2	3	8	2	2	2	3	9	3	2	2	2	9	2	1	2	1	6	2	3	3	2	10	42
49	67	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	3	2	2	2	9	2	3	2	3	10	48
50	55	Femenino	secundaria	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	43
51	65	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	47
52	43	Femenino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	47
53	45	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	47
54	50	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	47
55	43	Masculino	secundaria	2	1	2	3	8	2	3	3	3	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	3	2	2	8	42
56	32	Femenino	primaria	2	1	2	3	8	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	3	2	2	8	39
57	65	Masculino	secundaria	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	42
58	32	Femenino	analfabeto	2	1	2	3	8	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	1	3	2	2	8	38
59	33	Femenino	superior	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10	2	3	3	3	11	52
60	35	Masculino	superior	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10	2	2	3	3	10	49
61	67	Femenino	superior	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	49
62	69	Masculino	secundaria	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	2												

Variable Calidad de atención de enfermería																													
Nº	DATOS			D. fiabilidad					D. C. respuesta					D. de seguridad					D. de empatía					D. Elementos tangibles					Total
	Encuestados	Edad	Genero	Grado	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	Total fiabilidad	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	Total C. respuesta	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	Total seguridad	ÍTEM 13	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16	Total empatía	ÍTEM 17	ÍTEM 18	ÍTEM 19	ÍTEM 20	
63	66	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	48
64	44	Femenino	superior	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	52
65	56	Masculino	secundaria	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	44
66	67	Masculino	secundaria	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	45
67	65	Femenino	primaria	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	45
68	66	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	49
69	66	Masculino	analfabeto	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	37
70	56	Masculino	superior	2	1	2	3	8	2	2	2	2	8	2	2	3	1	8	2	1	2	2	7	1	3	2	2	8	39
71	43	Femenino	superior	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	41
72	43	Masculino	superior	2	1	2	3	8	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	3	2	2	8	40
73	43	Femenino	secundaria	2	2	2	2	8	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	41
74	55	Masculino	secundaria	2	2	2	3	9	2	3	3	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	45
75	32	Femenino	superior	1	2	2	3	8	2	3	3	3	11	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	2	3	2	2	9	42
76	43	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
77	43	Masculino	analfabeto	1	1	2	3	7	2	3	3	3	11	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	1	3	2	2	8	39
78	43	Masculino	secundaria	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	44
79	43	Femenino	secundaria	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	43
80	43	Masculino	secundaria	2	1	2	2	7	2	3	3	3	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	40
81	32	Femenino	primaria	2	1	2	3	8	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	3	2	2	8	40
82	43	Femenino	secundaria	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	44
83	32	Masculino	analfabeto	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
84	65	Femenino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
85	35	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
86	69	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	47
87	69	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	48
88	69	Masculino	primaria	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	45
89	55	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	46
90	55	Femenino	analfabeto	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11	48
91	55	Masculino	superior	2	1	2	3	8	2	2	2	3	9	3	2	2	1	8	2	2	2	2	8	1	3	3	2	9	42
92	66	Masculino	superior	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	43
93	55	Masculino	superior	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	43
94	67	Femenino	secundaria	2	1	2	3	8	2	3	3	3	11	3	2	2	1	8	2	2	2	2	8	1	3	3	2	9	44
95	66	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
96	66	Femenino	superior	2	1	2	3	8	2	2	3	3	10	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	3	2	2	8	41
97	55	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	47
98	44	Femenino	superior	2	1	2	3	8	2	2	3	3	10	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	3	2	2	8	41
99	29	Masculino	superior	2	1	2	3	8	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	3	2	2	8	39
100	44	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	45
101	25	Masculino	secundaria	2	1	3	3	9	3	2	2	3	10	3	3	3	1	10	3	2	3	2	10	1	3	3	3	10	49
102	39	Femenino	superior	2	1	2	3	8	2	3	3	2	10	3	2	2	1	8	2	2	2	2	8	1	3	3	2	9	43
103	45	Masculino	primaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	47
104	38	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	50
105	47	Femenino	analfabeto	2	1	2	3	8	2	3	3	3	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	3	2	2	8	42
106	47	Masculino	superior	2	1	2	3	8	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	1	3	2	2	8	39
107	34	Femenino	superior	1	1	2	3	7	2	2	2	3	9	3	2	2	1	8	2	1	2	1	6	1	3	3	2	9	39
108	48	Masculino	superior	1	2	3	3	9	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	1	2	1	7	2	3	2	2	9	43
109	56	Femenino	secundaria	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	39
110	59	Femenino	secundaria	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	37
111	69	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	47
112	56	Masculino	secundaria	2	1	2	3	8	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	3	2	2	8	40
113	66	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
114	65	Masculino	primaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	50
115	45	Masculino	secundaria	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	46
116	55	Masculino	analfabeto	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
117	68	Femenino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
118	67	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	48
119	66	Femenino	superior	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	48
120	65	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
121	32	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
122	33	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
123	35	Masculino	primaria	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	45
124	67	Masculino	superior	2	1	2	3	8	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2								

Variable Calidad de atención de enfermería																													
Nº	DATOS			D. fiabilidad					D. C. respuesta					D. de seguridad					D. de empatía					D. Elementos tangibles					Total
Encuestados	Edad	Genero	Grado	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	Total fiabilidad	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	Total C. respuesta	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	Total seguridad	ÍTEM 13	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16	Total empatía	ÍTEM 17	ÍTEM 18	ÍTEM 19	ÍTEM 20	Total elementos tangibles	Total
126	66	Masculino	superior	2	1	2	3	8	2	3	3	3	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	3	2	2	8	42
127	44	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	52
128	56	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	47
129	67	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
130	65	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	48
131	66	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
132	66	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	48
133	56	Femenino	secundaria	2	1	2	3	8	2	2	2	3	9	2	2	3	1	8	2	1	2	2	7	1	3	2	2	8	40
134	43	Masculino	secundaria	1	1	2	3	7	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	1	3	2	2	8	37
135	43	Masculino	secundaria	1	1	2	3	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	1	3	2	2	8	36
136	55	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	45
137	69	Masculino	superior	1	1	2	3	7	2	3	3	3	11	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	1	3	2	2	8	39
138	68	Masculino	analfabeto	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	2	3	3	3	11	52
139	69	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	47
140	50	Femenino	secundaria	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	50
141	60	Masculino	secundaria	1	1	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	34
142	54	Femenino	primaria	1	1	2	3	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	1	3	2	2	8	36
143	53	Masculino	secundaria	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	45
144	43	Femenino	analfabeto	2	1	2	3	8	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	3	2	2	8	39
145	63	Masculino	superior	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	43
146	33	Masculino	superior	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	43
147	43	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	48
148	43	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	46
149	34	Masculino	secundaria	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	44
150	43	Femenino	superior	1	1	2	3	7	2	2	2	3	9	3	2	2	1	8	2	1	2	1	6	1	3	3	2	9	39
151	35	Femenino	primaria	2	1	2	2	7	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	38
152	67	Masculino	superior	1	1	2	3	7	2	2	2	3	9	3	2	2	1	8	2	1	2	1	6	1	3	3	2	9	39
153	69	Femenino	superior	1	1	2	2	6	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	35
154	66	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	47
155	44	Femenino	secundaria	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	48
156	56	Femenino	secundaria	1	1	2	3	7	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	1	3	2	2	8	37
157	67	Masculino	secundaria	1	1	2	3	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	1	3	2	2	8	36
158	65	Masculino	secundaria	2	1	3	3	9	3	2	2	3	10	3	3	2	1	9	3	2	2	2	9	1	3	3	3	10	47
159	66	Femenino	secundaria	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	48
160	66	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	47
161	56	Masculino	superior	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	47
162	43	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	45
163	60	Femenino	analfabeto	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	45
164	44	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	47
165	43	Femenino	secundaria	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	3	3	2	1	9	2	2	2	2	8	1	2	3	3	9	41
166	43	Masculino	secundaria	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	37
167	34	Femenino	primaria	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	2	2	3	3	10	49
168	43	Masculino	secundaria	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
169	56	Masculino	analfabeto	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
170	67	Masculino	superior	2	1	2	2	7	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	38
171	65	Femenino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	50
172	66	Masculino	superior	1	1	2	2	6	2	2	2	3	9	3	2	2	1	8	2	1	2	1	6	1	2	3	2	8	37
173	56	Femenino	secundaria	1	1	2	2	6	2	2	2	3	9	3	3	3	1	10	2	1	2	1	6	1	2	3	3	9	40
174	67	Femenino	secundaria	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	41
175	65	Masculino	superior	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	47
176	66	Femenino	primaria	2	1	2	3	8	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	1	3	2	2	8	39
177	66	Masculino	superior	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	46
178	56	Femenino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	50
179	43	Femenino	superior	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	3	1	2	2	8	2	3	3	3	11	49
180	43	Masculino	secundaria	1	1	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	3	1	8	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	35
181	33	Masculino	secundaria	1	1	2	2	6	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	35
182	50	Femenino	secundaria	2	2	2	3	9	2	3	3	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	45
183	60	Masculino	secundaria	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	49
184	54	Masculino	secundaria	1	1	2	2	6	2	2	3	3	10	3	3	2	1	9	2	1	2	1	6	1	2	3	3	9	40
185	53	Masculino	secundaria	1	2	2	3	8	2	2	3	3	10	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	1	3	2	2	8	39
186	43	Masculino	secundaria	2	1	2	2	7	2	3	3	2	10	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	37

Variable Satisfacción de pacientes																			
Nº	INDICADORES: Trato del Enfermero, Relación con el entorno, Expectativas de atención																	TOTAL	
Encuestados	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	ÍTEM 13	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17	ÍTEM 18	TOTAL
1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	44
2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	33
3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	46
4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	38
5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	42
6	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	37
7	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	39
8	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	38
9	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	42
10	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	39
11	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	40
12	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	43
13	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	39
14	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	36
15	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	35
16	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	44
17	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	39
18	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	40
19	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	40
20	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	40
21	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	44
22	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	44
23	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	39
24	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	44
25	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	35
26	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	45
27	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	45
28	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	44
29	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	41
30	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	43
31	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	45
32	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
33	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	39
34	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	44
35	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	43
36	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	44
37	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
38	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	42
39	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	38
40	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
41	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	44
42	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	46
43	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	40
44	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	41
45	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	39
46	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	39
47	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	45
48	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	38
49	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	44
50	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	39
51	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	44
52	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	44
53	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	44
54	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	44
55	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	39
56	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	36
57	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	38
58	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	35
59	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	47
60	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	44
61	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	45
62	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	42

Variable Satisfacción de pacientes																			
Nº	INDICADORES: Trato del Enfermero, Relación con el entorno, Expectativas de atención																	TOTAL	
Encuestados	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	ÍTEM 13	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17	ÍTEM 18	TOTAL
63	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	45
64	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	47
65	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	41
66	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	41
67	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	42
68	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	46
69	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	34
70	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	36
71	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	38
72	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	37
73	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	37
74	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	41
75	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	39
76	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
77	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	37
78	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	39
79	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
80	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	37
81	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	37
82	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	41
83	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
84	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
85	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
86	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	44
87	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	45
88	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	42
89	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	43
90	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	43
91	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	38
92	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	40
93	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	40
94	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	40
95	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
96	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	38
97	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	44
98	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	38
99	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	36
100	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	42
101	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	45
102	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	39
103	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	44
104	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	46
105	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	39
106	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	36
107	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	36
108	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	1	2	3	3	3	41
109	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	36
110	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	34
111	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	44
112	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	37
113	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
114	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	45
115	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	42
116	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
117	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
118	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	44
119	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	45
120	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
121	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
122	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
123	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	42
124	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	36
125	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	38

Variable Satisfacción de pacientes																			
Nº	INDICADORES: Trato del Enfermero, Relación con el entorno, Expectativas de atención																	TOTAL	
Encuestados	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	ÍTEM 13	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17		ÍTEM 18
126	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	39
127	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	47
128	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	44
129	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
130	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	45
131	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
132	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	45
133	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	37
134	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	35
135	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	34
136	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	42
137	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	37
138	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	47
139	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	44
140	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	45
141	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	32
142	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	34
143	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	41
144	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	36
145	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	40
146	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	40
147	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	44
148	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	43
149	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	41
150	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	36
151	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	35
152	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	36
153	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	33
154	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	44
155	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	43
156	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	35
157	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	34
158	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	3	43
159	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	45
160	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	44
161	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	44
162	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	42
163	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	42
164	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
165	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	36
166	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	34
167	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	44
168	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
169	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
170	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	35
171	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	45
172	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	34
173	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	36
174	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37
175	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	42
176	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	36
177	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43
178	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	45
179	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	44
180	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	33
181	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	33
182	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	41
183	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	43
184	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	36
185	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	36
186	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	34

Prueba de confiabilidad de instrumento calidad de atención y satisfacción de pacientes

Estadísticas de fiabilidad de calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	20

Estadísticas de fiabilidad de satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	18

Anexo 6: Carta de presentación



UNIVERSIDAD
**AUTÓNOMA
DE ICA**

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

Chincha Alta, 22 de octubre del 2021

OFICIO N°395-2021-UAI-FCS

HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN
MIGUEL ANGEL ARIZABAL ESPINOZA
JEFE DE SERVICIO DE ANESTESIOLOGIA DE CIRUGIA CORTA ESTANCIA – CIRUGIA DE DIA
AV. GRAU 800

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, Psicología y Obstetricia. 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 las estudiantes 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.



MG. GIORGIO ALEXANDER AQUIJE CÁRDENAS
DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, JARA FIGUEROA MARGARITA LAURA, identificada con DNI 43399835, del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE PACIENTES POSTOPERADOS DE CATARATA DEL HOSPITAL GUILLERO ALMENARA, LIMA - 2021.”**

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

Chincha Alta, 22 de octubre del 2021



MG. GIORGIO ALEXANDER AQUIJE CÁRDENAS

DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Anexo 7: Constancia de trabajo de campo

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”
“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

CONSTANCIA DE TRABAJO DE CAMPO

El que suscribe, MIGUEL ANGEL ARIZABAL ESPINOZA, con CEP 38984, Jefe del Servicio de Anestesia para Cirugía de Corta Estancia - del Hospital Almenara Irigoyen.

HACE CONSTAR:

Que la Srta. **Margarita Laura Jara Figueroa**, identificado con DNI **43399835**, estudiante universitario de la Facultad de Ciencias de la **Salud de la UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA**, con código A211000746, ha ejecutado el proyecto de tesis titulado “**Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen**”, desde 2 de agosto hasta el 29 de octubre del presente año, cumpliendo eficientemente su proceso de aplicación del instrumento de estudio según el cronograma presentado.

Se expide el presente documento, a la solicitud escrita del interesado para los usos y fines que viere por conveniente

HOSPITAL NAL. GUILLERMO ALMENARA IRIGROYEN
DEPARTAMENTO DE ANESTESIOLOGÍA Y REANIMACIÓN

Dr. MIGUEL ARIZABAL ESPINOZA

CMP. 38984 - RNE. 20292

Jefe(a) del Serv. de Anestesia y Reanimación Cirugía de Corta Estancia

ESPINOZA
SERV. ANESTESIOLOGÍA Y REANIMACIÓN
CORTA ESTANCIA

-5 NOV 2021

SRV. DE ANESTESIA Y REANIMACIÓN
CORTA ESTANCIA

Anexo 8: Informe de Turnitin al 28% de similitud

“Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
9	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	

		1 %
10	1library.co Fuente de Internet	1 %
11	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	ciencia.lasalle.edu.co Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo