

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN  
DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN CIRUGÍA DEL HOSPITAL  
CAYETANO HEREDIA, LIMA 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO  
EN GERENCIA EN SALUD**

**AUTORA**

**NANCY ISABEL PECHO NUÑEZ**

**Callao, 2020**

**PERU**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- |                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| • DR. HERNÁN CORTEZ GUTIERREZ      | PRESIDENTE |
| • DRA. ANA MARÍA YAMUNIQUE MORALES | SECRETARIA |
| • MG. CÉSAR ÁNGEL DURAND GONZÁLES  | MIEMBRO    |
| • DRA. LINDOMIRA CASTRO LLAJA      | MIEMBRO    |

**ASESORA:** MG. ADRIANA PONE EYZAGUIRRE

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 160

**Fecha de Aprobación de la tesis:** 11 de Setiembre del 2020

**Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Posgrado N° 132-2020-CDUPG-FCS,** de fecha 09 de Setiembre del 2020 el cual designa al Jurado de Sustentación de la Tesis para la obtención del Grado Académico de Maestro.

A Dios:

Por estar presente en mi vida, guiando mis pasos y dándome fuerzas para hacerme cada día mejor.

A la memoria de mis padres: CARTUJO Y ORMECINDA, que en vida fueron las personas más importantes de mi vida.

A mis hermanos: José, Luis y María del Carmen, por demostrarme siempre su apoyo y confianza en mí.

A todos mis pacientes del servicio de Cirugía del Hospital Cayetano Heredia. Gracias por brindarme su apoyo, tiempo y confianza, dedicándoles este trabajo.

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| TABLAS DE CONTENIDO .....  | 7  |
| TABLA DE GRÁFICOS .....  | 9  |
| RESUMEN .....  | 10 |
| INTRODUCCIÓN .....   | 12 |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                                       | 13 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática .....                                  | 13 |
| 1.2 Formulación del problema.....  | 15 |
| 1.3 Objetivos de la investigación.....   | 16 |
| 1.4 Limitantes de la investigación .....   | 16 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....  | 18 |
| 2.1 Antecedentes del estudio.....  | 18 |
| 2.2 Base teórica.....  | 26 |
| 2.3 Base conceptual.....   | 32 |
| 2.4 Definición de términos básicos.....  | 34 |
| CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....  | 36 |
| 3.1 Hipótesis .....  | 36 |
| 3.2 Variables de la investigación.....   | 37 |
| 3.3 Operacionalización de variables .....  | 38 |
| CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....                                 | 39 |
| 4.1 Tipo y diseño de la Investigación .....  | 39 |
| 4.2 Método de investigación .....  | 39 |
| 4.3 Población y muestra.....   | 39 |
| 4.4 Lugar de estudio .....   | 40 |
| 4.5 Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información documental ..... | 40 |
| 4.4 Análisis y Procesamiento de datos estadístico .....                            | 41 |
| CAPÍTULO V: RESULTADOS.....  | 42 |
| 5.1 Resultados Descriptivos.....   | 42 |
| 5.2 Resultados Inferenciales .....   | 52 |
| CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....   | 56 |
| 6.1 Contrastación de la hipótesis con los resultados .....                         | 56 |
| 6.2 Contrastación de los resultados con estudios similares.....                    | 57 |

|   |    |
|---|----|
| 6.3 Responsabilidad ética .....   | 58 |
| CONCLUSIONES.....   | 59 |
| RECOMENDACIONES .....   | 60 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....  | 61 |
| ANEXOS .....  | 66 |
| – Anexo 1: Instrumento validado de la calidad del cuidado de enfermería |    |
| – Anexo 2: Instrumento validado de la satisfacción del paciente         |    |
| – Anexo 3: Consentimiento informado                                     |    |
| – Anexo 4: Base de datos de la calidad del cuidado de enfermería        |    |
| – Anexo 5: Base de datos de la satisfacción del paciente                |    |
| – Anexo 6: Matriz Operacional   |    |
| – Anexo 7: Programa antiplagio  |    |

## TABLAS DE CONTENIDO

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Tabla 1. Características sociodemográficas del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020                                     | 43          |
| Tabla 2. Calidad de cuidado de enfermería del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020                                      | 44          |
| Tabla 3. Satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020  | 45          |
| Tabla 4. Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020                    | 46          |
| Tabla 5. Dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020                             | 47          |
| Tabla 6. Dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020                        | 48          |
| Tabla 7. Dimensión confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020                                   | 49          |
| Tabla 8. Dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020                               | 50          |
| Tabla 9. Dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020            | 51          |
| Tabla 10. Dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020             | 52          |
| Tabla 11. Relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020 | 52          |

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Tabla 12. | Relación entre dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020                     | 53 |
| Tabla 13. | Relación entre dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020                | 53 |
| Tabla 14. | Relación entre la dimensión confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020                        | 54 |
| Tabla 15. | Relación entre la dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020                    | 54 |
| Tabla 16. | Relación entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020 | 55 |
| Tabla 17. | Relación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020   | 56 |



## TABLA DE GRÁFICOS

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Figura 1. Calidad de cuidado de enfermería del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020                           | 44          |
| Figura 2. Satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020   | 45          |
| Figura 3. Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020         | 46          |
| Figura 4. Dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020                  | 47          |
| Figura 5. Dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020             | 48          |
| Figura 6. Dimensión confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020                        | 49          |
| Figura 7. Dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020                    | 50          |
| Figura 8. Dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020 | 51          |
| Figura 9. Dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020   | 52          |

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal analizar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020. El tipo de investigación que se empleó fue cuantitativo, descriptivo – correlacional, prospectivo y de corte transversal. La muestra se constituyó por una muestra de 182 pacientes que se encontraban hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Cayetano Heredia, además, la técnica de recolección de datos fue la encuesta, y se emplearon dos instrumentos de recolección de datos que fueron el CARE-Q y el CUCACE.

Entre los resultados se halló que el 52.2% reportaron tener una calidad alta de cuidado de enfermería, seguido por el 46.7% que tuvieron una calidad media de cuidado de enfermería. La satisfacción del paciente hospitalizado en el 58.8% era satisfecho, seguido por el 35.2% que se mostraron muy satisfechos, por último solo el 6.0% se mostró poco satisfecho. Asimismo, se encontró que si existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020 ( $p$ -valor $<0.001$ ).

Se concluye que si existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Cayetano Heredia.

## RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo determinar a correlação entre qualidade do cuidado de enfermagem e a satisfação do paciente hospitalizado na área de cirurgia no Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020. O tipo de pesquisa utilizado é quantitativo, descritivo – correlacional, prospectivo e de corte transversal. Na amostra desta pesquisa participaram 182 pacientes que estavam hospitalizados na área de cirurgia do Hospital Cayetano Heredia, além disso, foi utilizada como técnica de coleta de dados, a enquete. Utilizaram-se dois ferramentas de coletas de dado, como são: CARE-Q e o CUCACE.

Entre os resultados encontrados, um 52.2°% dos pacientes indicaram receber um cuidado de enfermagem de alta qualidade. A satisfação do paciente hospitalizado se encontra num 58.8%, como muito satisfatório, 35.2 % também estão satisfeitos e somente um 6.0% estiveram pouco satisfeitos. Do mesmo modo, encontrou-se que existe uma correlação significativa entre qualidade do cuidado de enfermagem e a satisfação do paciente hospitalizado na área de cirurgia no Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020 (p-valor<0.001).

Conclui-se que, existe correlação entre a qualidade do cuidado de enfermagem e a satisfação dos pacientes hospitalizados na área de cirurgia do Hospital Cayetano Heredia.

## INTRODUCCIÓN

La calidad es un aspecto que tiene una comprensión complicada, es decir es considerado en algunas veces una utopía, debido a las diversas variables que comprenden llegar a este punto. Asimismo, nos permiten mejorar continuamente y mejorar de manera constante, con la finalidad de lograr una calidad óptima entre los servicios que se ofrecen en los diversos ámbitos de empresas; en esto se incluyen a las instituciones prestadoras de servicios sanitarios.

En el mismo contexto, la calidad en las instituciones sanitarias se orientan principalmente a aquellas que tienen contacto directo con los pacientes, entre los cuales están principalmente el personal de enfermería quienes en el área de hospitalización se busca la óptima atención con el paciente; permitiendo obtener mejoras en el paciente tanto directa como indirectamente.

Esto se ve expresado en la satisfacción de los pacientes quienes mientras más sea su satisfacción con la atención de las enfermeras mejor será su satisfacción, es por tanto que es de vital importancia mejorar la calidad de atención de enfermería para poder mejorar el estilo de vida de los pacientes.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

En la actualidad, la satisfacción es un modo de medir la capacidad en la que los usuarios perciben la atención ofrecida, y mediante una calificación se mide el grado de la atención que se les brinda; demostrando así cual es el nivel de calidad del cuidado que tiene el personal de enfermería, y en este aspecto ha ido aumentando su importancia, como lo estipulan las grandes organizaciones mundial como la OMS (Organización Mundial de la Salud), la OCDE (organización para la cooperación y el desarrollo económico), entre otros, quienes en el ámbito sanitario han dado cobertura a varios aspectos de la calidad en el cuidado del paciente hospitalizado; situando la calidad como la base de la medición de la atención que reciben(1).

Para la OMS, la calidad del cuidado de enfermería lo define como el aseguramiento de los pacientes en términos de recibir un adecuado conjunto de servicios tanto diagnósticos como terapéuticos, y emplear el más adecuado para lograr una atención sanitaria óptima, tomando en consideración factores y conocimientos del paciente y el servicio sanitario; para así poder lograr el nivel máximo de satisfacción de los pacientes(2).

En el mundo, el personal de enfermería es el grupo ocupacional más grande (aproximadamente el 70%) que ocupa la fuerza laboral en el cuidado sanitario. Además, el personal que ofrece el mayor porcentaje de atención en todos los niveles sanitarios, representan costos operativos de todas las instituciones de salud; siendo un 25% o más anualmente, y un 40% de costos por atención directa. En este sentido, diversos estudios han hallado que existe una correlación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, además, que si el cuidado es mejor, reduce hasta en un 10% la estancia hospitalaria(3).

Para la Organización Panamericana de Salud (OPS) en términos de enfermería, considera que su accionar como profesional es bastante amplio, en

gestión de asistencia clínica y servicios sanitarios, y varía según el nivel de complejidad(4). Según la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), el número de enfermeros en Latinoamérica está por debajo de la media llegando a ser de 4.2 enfermeras por cada mil habitantes, en comparación con países desarrollados que tienen 8.8 enfermeros por cada 1000 habitantes; hallándose que existe una saturación de pacientes que deben de atender el personal de enfermería, generando una limitación en el tiempo y disposición en la atención del paciente reflejándose en una calidad inadecuada y por ende, la satisfacción del paciente no es la más óptima(5).

En el Perú, la situación sanitaria es heterogénea, persistiendo diferencias en relación al nivel de pobreza, y las desigualdades sociales, además, de las condiciones inadecuadas de vida y la inaccesibilidad a los servicios, afectando así la calidad del cuidado de enfermería frente al paciente. Asimismo, en nuestro país la saturación de nuestro sistema por el déficit de personal de enfermería para la cantidad de pacientes que acuden al área sanitaria genera una disminución en el tiempo de atención que debería de darse por pacientes, más aun en esta temporada de pandemia que ha incrementado exponencialmente la cantidad de pacientes que culminan en hospitalización. Todas estas circunstancias, aunado al déficit de personal, se ven reflejados en la calidad de atención de enfermería atenuado y por tanto la satisfacción bajo por parte de los pacientes atendidos(6).

La misma situación se presenta en el Hospital Cayetano Heredia, en el que ante las condiciones pandémicas que se han presentado han incrementado considerablemente los pacientes y el poco personal de enfermería, que se vio disminuido por la licencia que pidieron algunas enfermeras por presentar morbilidades; se ha visto que existe dificultades en la atención adecuada con el paciente, siendo importante valorar la calidad de atención y la satisfacción del paciente.

En el servicio de Cirugía, se ha observado que los pacientes se quejan por la calidad en los cuidados de enfermería. Esta situación se da porque existe ausencia de información y explicación que reportan los pacientes cuando se les realizan las diversas actividades en beneficio de su salud, llevado a cabo por parte del personal de enfermería, durante la estancia hospitalaria en el servicio de cirugía.

Además, ellos se muestran irritables, e insatisfechos, mostrando interacciones enfermera paciente inadecuados; generando un mayor problema debido a que los pacientes pueden reportarlo y culminar en un problema mayor, que puede conllevar a la realización de una queja y tener repercusiones, como la generación de medidas correctivas que van desde una llamada de atención o inclusive sanciones mayores al personal de enfermería.

Este estudio sugerirá reforzar en las debilidades de los cuidados de Enfermería; para proporcionarles cuidados que garanticen la atención libre de riesgo y daños innecesarios.

## **1.2 Formulación del problema**

Por lo anteriormente mencionado, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

### **1.2.1. Problema general:**

¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

¿Qué relación existe entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020?

¿Qué relación existe entre la dimensión explica y facilita, y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020?

¿Qué relación existe entre la dimensión Confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020?

¿Qué relación existe entre la dimensión anticipación y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020?

¿Qué relación existe entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020?

¿Qué relación existe entre la dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

Indicar la relación que existe entre la dimensión explica y facilita, y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

Explicar la relación que existe entre la dimensión Confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

Indicar la relación que existe entre la dimensión anticipación y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

Identificar la relación que existe entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

Identificar la relación que existe entre la dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

### **1.4 Limitantes de la investigación**

#### **1.4.1. Limitante teórica**



Dentro de la limitación teórica pueden presentarse debido a la dificultad para obtener el acceso a diversas revistas académicas sobre el tema, debido al alto costo de ciertos artículos de Science Direct, JAMA, entre otros. Además, nos basamos en la teoría de Avedis Donabedian.

#### **1.4.2. Limitante temporal**

En cuanto a la limitación temporal se presenta en la disponibilidad de tiempo con el que se cuenta para la realización del presente estudio, que en estas circunstancias debido al problema epidemiológico actual, se limita el tiempo de contacto con los pacientes a causa del incremento de la posibilidad de contagio, debido a que es un estudio de tipo prospectivo realizado en los meses de Enero hasta Junio del 2020.

#### **1.4.3. Limitante espacial**

La limitación espacial se presenta en ámbito en el que los pacientes no se sienten en óptimas condiciones para la participación del estudio pudiendo disminuir la población que se incluirá en nuestro estudio, además, de no estar de acuerdo con la posibilidad de participar en nuestro estudio.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes del estudio**

#### **2.1.1. Estudios Internacionales**

##### **Galan K et al. (2019) “Factores que predicen la calidad de la atención de enfermería entre las enfermeras en los hospitales de atención terciaria en Mongolia”**

Objetivo: explorar el nivel de calidad de la atención de enfermería, la competencia de enfermería y el entorno de práctica de enfermería, así como la previsibilidad de los factores personales de las enfermeras, la competencia de enfermería y el entorno de práctica de enfermería sobre la calidad de la atención de enfermería percibida por las enfermeras en Mongolia.

Métodos: Recopilamos datos de 346 enfermeras registradas, seleccionadas al azar y trabajando en siete hospitales de atención terciaria pública general en la ciudad capital de Ulán Bator, y cuatro regiones de Mongolia. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Buena Atención de Enfermería, el Inventario de Competencias para Enfermeras Registradas y la Escala de Ambiente de Práctica del Índice de Trabajo de Enfermería. Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva y análisis de regresión múltiple.

Resultados: se percibió que la calidad general de la atención de enfermería y la competencia de enfermería era de alto nivel, mientras que el ambiente de práctica de enfermería era favorable. La competencia de enfermería y el entorno de práctica de enfermería se encontraron como predictores significativos de la calidad de la atención de enfermería, mientras que los factores personales se encontraron como predictores no significativos.(7)

##### **Mulugeta H et al. (2019) “Satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en Etiopía: una revisión sistemática y un metanálisis”**

El objetivo de esta revisión sistemática y metanálisis fue estimar el nivel de satisfacción del paciente con la atención de enfermería y sus factores asociados en Etiopía.

Métodos: se accedió a los estudios a través de una estrategia de búsqueda electrónica basada en la web de PubMed, Cochrane Library, Google Scholar, Embase, PsycINFO y CINAHL mediante el uso de una combinación de términos de búsqueda. La calidad de cada artículo incluido se evaluó utilizando una versión modificada de la Escala de Newcastle-Ottawa para estudios transversales. Todos los análisis estadísticos se realizaron con el software STATA versión 14 para Windows, y el metanálisis se realizó con un método de efectos aleatorios. Se siguieron los elementos de informe preferidos para la revisión de revisiones sistemáticas y metaanálisis (PRISMA) para informar los resultados.

Resultados: De 1166 registros seleccionados, 15 estudios con 6091 pacientes cumplieron los criterios de inclusión y se incluyeron en el metanálisis. El nivel combinado de satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en Etiopía fue del 55,15% (IC del 95% (47,35, 62,95)). Pacientes que tienen una enfermera a cargo (OR: 1.08, IC 95%: 0.45–2.62, I2: 77.7%), sin antecedentes de hospitalización previa (OR: 1.37, IC 95%: 0.82–2.31, I2: 91.3%), viviendo en el área urbana (OR: 1.07, IC 95%: 0.70–1.65, I2: 62.2%), y aquellos que no tienen enfermedad comórbida (OR: 1.08, IC 95%: 0.48–2.39, I2 : 91.9%) tenían más probabilidades de estar satisfechos con los cuidados de enfermería en comparación con sus contrapartes, aunque no fue estadísticamente significativo.

Conclusión: aproximadamente uno de cada dos pacientes no estaba satisfecho con la atención de enfermería brindada en Etiopía y puede atribuirse a varios factores. Por lo tanto, el Ministerio de Salud debería hacer más hincapié en la calidad de la atención de enfermería para aumentar la satisfacción del paciente y mejorar la calidad general del servicio de salud en Etiopía.(8)

### **Karaca A y Durna Z (2018) “Satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería”**

Objetivo: evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería y examinar los factores asociados.

Diseño: Estudio de encuesta descriptivo, transversal.

Métodos: La muestra estuvo compuesta por 635 pacientes dados de alta de un hospital privado. Los datos se recopilaron mediante el "Cuestionario de satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería" con un total de 19 ítems, y un cuestionario diseñado para registrar características sociodemográficas e historias clínicas entre el 1 de enero y el 31 de mayo de 2015.

Resultados: los pacientes estaban más satisfechos con la "preocupación y cuidado de las enfermeras" y menos satisfechos con la "información que se les dio". Los pacientes (63,9%) describieron la atención de enfermería ofrecida durante la hospitalización como excelente. Los pacientes que tenían entre 18 y 35 años, casados, graduados universitarios o universitarios, tratados en las unidades de cirugía y obstetricia-ginecología, y los pacientes que declararon que su salud era excelente y fueron hospitalizados una vez o al menos cinco veces estaban más satisfechos con la atención de enfermería. Según este estudio, las enfermeras debían mostrar mayor interés en el proceso de entrega de información.(9)

### **Puch-Ku G et al. (2016) "Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado"**

Objetivo: determinar la relación entre las dimensiones del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos hospitalizados.

Metodología: estudio descriptivo correlacional, en una muestra de 296 pacientes de una institución de segundo nivel de atención de Mérida, Yucatán. Se utilizó el instrumento Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

Resultados: el nivel de satisfacción general de los pacientes respecto de los cuidados de enfermería fue de 70.1; la dimensión de cuidado fue evaluada con un promedio de 59.6. La dimensión de educación fue evaluada con un promedio de 90.3.

Conclusiones: no hubo relación entre las características sociodemográficas de edad, sexo, estado civil, escolaridad, área de hospitalización y tipo de diagnóstico con el cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados. En

cambio, el nivel socioeconómico y el estado laboral sí se relacionaron con la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería(10).

**Goh L et al. (2016) “Un estudio cuantitativo descriptivo sobre la satisfacción de los pacientes multiétnicos con la atención de enfermería medido por la Escala revisada de cuidado humano”**

Objetivo: determinar la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería durante la hospitalización.

Antecedentes: estudios limitados que informan la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería en Singapur.

Método: se realizó un estudio descriptivo en un hospital terciario de Singapur.

Resultados: Se recopilaron datos de 270 pacientes adultos utilizando la Escala revisada de cuidado humano. Los pacientes estaban moderadamente satisfechos con los cuidados de enfermería. Hubo diferencias significativas en el nivel de satisfacción de los pacientes entre / entre los subgrupos sociodemográficos, incluidos el origen étnico, el género, los motivos de admisión y las disciplinas. Los pacientes chinos estaban menos satisfechos con los cuidados de enfermería. Los pacientes estaban más satisfechos con "Respetar los sentimientos del paciente" (media = 82.29, DE = 14.50) y menos satisfechos con "Comunicación y participación" (media = 62.00, DE = 16.46).

Conclusión: Nuestros resultados reforzaron la necesidad de prestar más atención a la provisión de información del paciente y la comunicación efectiva, lo que podría mejorar la satisfacción del paciente. Los pacientes multiétnicos valoraron el respeto como un atributo influyente en la atención de enfermería de calidad.(11)

**Köberich S et al. (2016) “Factores que influyen en la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la atención de enfermería individualizada: un estudio transversal”**

El objetivo de este estudio fue identificar los factores individuales y organizacionales que influyen en la percepción de los pacientes hospitalizados de la atención individualizada.

Métodos: se realizó un estudio transversal de 606 pacientes de 20 salas de cinco hospitales de Alemania. La atención individualizada y los posibles

factores de influencia se evaluaron mediante cuestionarios estructurados. Para identificar factores influyentes, aplicamos un modelo lineal jerárquico con dos niveles.

Resultados: se consideró que la salud autoevaluada, la duración de la estancia en la sala, el nivel educativo y el proceso compartido de toma de decisiones sobre la atención de enfermería influyen en la atención individualizada. Una calificación más alta de salud y una estancia más prolongada en la sala se correlacionó con una mejor percepción de la atención de enfermería individualizada. Además, un nivel educativo de nueve años o menos y un proceso de toma de decisiones compartido percibido sobre la atención de enfermería influyó positivamente en la percepción de la atención de enfermería como adaptada a las necesidades individuales.

Conclusiones: Varios factores influyen en la percepción de los pacientes de la atención individualizada. Sin embargo, solo las enfermeras pueden influir activamente en el proceso de toma de decisiones. Por lo tanto, se debe alentar a las enfermeras a promover una toma de decisiones compartida con respecto al cuidado de enfermería de los pacientes.(12)

### **2.2.1. Estudios Nacionales**

#### **Revilla C y Silvestre M (2019) “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postoperado mediato en el pabellón 6-I Primera del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”**

Determinar la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019.

Metodología: El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo, diseño correlacional, corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 60 pacientes postoperados mediatos. La muestra estuvo conformada por 60 pacientes postoperados mediatos. Las técnicas fueron dos encuestas y como instrumentos dos cuestionarios tipo Escala de Likert; el primero Caring Assessment Instrument y el segundo de la satisfacción del paciente.

Resultados: La calidad de los cuidados de enfermería del paciente postoperado mediato, fue buena 58.3%, regular 23.3% y mala 18.3%; y la satisfacción del paciente postoperado mediato, 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%. Conclusiones: Existe relación significativa entre la calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente postoperado mediato en el Pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019; según la Prueba de Correlación de Rho Spearman fue 0.590, con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ .(13)

**Gomez M et al. (2017) “Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Recuperación Post Anestésico de la Clínica Good Hope, Lima”**

Identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado con los cuidados de enfermería en el Servicio de Recuperación post Anestésicos de la Clínica Good Hope. El estudio es de enfoque cuantitativo; diseño descriptivo, de corte transversal. El tipo de muestreo será probabilístico. En el estudio participarán pacientes post operados, mayores de 18 años, que son atendidos en la unidad de recuperación post anestésico, sin alteraciones del estado de conciencia y que no estén bajo efectos de sedación y cuya duración de la estancia en la unidad sea entre 1 y cuatro horas. El instrumento a utilizar será la escala elaborada por Rosa Ataurima Mañueco (2016), consta de 27 preguntas de las cuales 12 preguntas corresponden a la dimensión técnica (ítems seguridad, habilidad, conocimiento y eficiencia) y 15 preguntas de la dimensión humana (ítems eficiencia, trato, Comunicación Verbal, comunicación no verbal y acercamiento al paciente.).

Los resultados del estudio se pondrán a disposición de las autoridades del servicio de recuperación post anestésicos y de la Clínica Good Hope, para que a partir de la realidad encontrada se puedan diseñar e implementar planes de mejora orientados a elevar el nivel de satisfacción del paciente mediante el cuidado de calidad que pueda propiciar el profesional de enfermería.(14)

**Donayre M (2016) “Factores sociodemográficos y calidad del cuidado adulto mayor unidad de cuidados intermedios. Hospital Augusto Hernández Mendoza Essalud – Ica”**

Objetivo: Analizar los Factores Sociodemográficos y Calidad del Cuidado en el Adulto Mayor de la Unidad de Cuidados Intermedios del Hospital Augusto Hernández Mendoza EsSalud - Ica”.

Es un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, con una población conformada por 35 pacientes (100%) adultos mayores. Para su ejecución se utilizó como instrumento un formulario tipo cuestionario con 18 ítems que evalúan las tres dimensiones de calidad como son: técnicas, humanas y entorno, la técnica fue la entrevista. Se utilizó el paquete estadístico SPSS 22 y para medir el nivel de Confiabilidad se obtuvo aplicando la prueba de Alfa de Cron Bach. Se concluye que existe relación significativa del factor sociodemográfico con respecto a la edad, en cuanto al sexo y el tiempo de hospitalización no se evidenció asociación significativa con el nivel de calidad de atención del cuidado de enfermería. En relación a la variable factores sociodemográficos predomina el sexo masculino en un (51.43%); la edad oscila entre los 60- 69 años (48.57%); en relación al tiempo de hospitalización encontramos que el (42.86%) estuvo en su (7-8 día de hospitalización). Con respecto a los niveles de calidad de atención del cuidado de enfermería, las características más frecuentes de los pacientes atendidos que opinan que la calidad del cuidado es Buena (54.3%), y regular (45.7%), por lo tanto se concluye que existe relación significativa del factor sociodemográfico con respecto a la edad, en cuanto al sexo y el tiempo de hospitalización, no se evidenció asociación significativa con el nivel de calidad del cuidado de enfermería.(15)

**Morocco E (2018) “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017”**

Objetivo: determinar la calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, es un estudio de tipo descriptivo, comparativo; con diseño de corte transversal y no experimental, con una muestra de 100 pacientes, para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado que mide calidad desde la percepción del paciente, considerando las dimensiones: técnica, humana y entorno; el análisis estadístico fue descriptivo y la comparación entre



grupos se realizó con la prueba t de Student. Los resultados fueron: La calidad de atención de enfermería según la percepción de la mayoría de pacientes adulto y adulto mayor es regular en un 78% y 74% respectivamente. La calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica (oportuno, continuo y seguro), fue percibida como deficiente en un 70%, por lo pacientes adulto y como regular en el adulto mayor en un 52%. En la dimensión humana (empatía, amabilidad, respeto y comunicación), tanto como en pacientes adulto y adulto mayor, fue percibida como regular en un 58% y 70% respectivamente. En la dimensión entorno (comodidad-confort, ambiente y privacidad), la calidad de atención fue percibida como regular por los pacientes adulto (62%) y el adulto mayor (54%). La comparación de la percepción de la calidad de atención de enfermería, 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 ( $p=0.102$ ). (16)

**Alcántara K y Díaz R (2017) “Factores sociodemográficos y percepción de la calidad del cuidado de la enfermera en adultos mayores. Hospital Belén De Trujillo-2017”**

objetivo fue establecer la relación de los factores sociodemográficos y la calidad del cuidado de la enfermera percibido por el adulto mayor en el Hospital Belén de Trujillo-2017. El universo muestral estuvo conformado por 140 adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina. Para la recolección de datos se utilizó un instrumento que consta de dos partes, la primera busca conocer los datos sociodemográficos y la segunda ha permitido evaluar la calidad del cuidado de la enfermera. se observa una percepción buena de la dimensión técnica (74%), en la dimensión humana – relaciones interpersonales (68%) y en la calidad del cuidado de la enfermera (67%) y sin embargo se evidencia una mala percepción en la dimensión de entorno en un (61%) de los adultos mayores atendidos en el Hospital Belén de Trujillo, el análisis de la relación entre las variables de estudio, determinó que no existe relación entre los factores sociodemográficos y la percepción en la calidad del cuidado, y sus dimensiones. (17)

## **2.2 Base teórica**

La calidad en la atención de enfermería es un concepto complejo que comprende una asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de implantar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y aseguren su continuidad.(18)

Desde Florence Nightingale, hasta la actualidad, la enfermería siempre ha mostrado disposición y compromiso con la seguridad del paciente y de mejorar, de manera continua, los procesos de la atención que brinda. (18)

El abordaje por enfermería sobre temas de calidad y efectividad de los tratamientos en los pacientes, se remonta a tiempos pasados, como se puede apreciar en el postulado de Florence Nightingale, cuando planteó "...las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si comparamos tratamientos con resultados...". Así pues, la satisfacción de la población con los servicios de salud que recibe y con la calidad de la relación enfermera-paciente, es un objetivo importante del Sistema Nacional de Salud (SNS) y proporciona información sobre el éxito del proveedor (el SNS) en alcanzar los valores y expectativas del paciente en aspectos en los que en última instancia, es árbitro definitivo. (18)

El cuidado como centro de atención de la enfermería, se describe también como la relación que se da entre enfermera-paciente con el fin de promover su salud, prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar las enfermedades que puedan padecer.(18)

Existen muchas definiciones para la calidad de los servicios de salud. Tantas, que no existe un concepto único. Cada actor involucrado en el proceso de calidad tendrá una idea distinta y cada uno de ellos pondrá mayor relevancia a los conceptos que más valora.(19)

Así, para el paciente -por ejemplo- características como la cálida y pronta atención, las instalaciones del hospital o clínica, la reputación de los médicos, y la imagen de la institución, son atributos que determinan un valor para la calidad.

Para el prestador de servicios de salud, sin desmerecer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se basa en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como la experiencia de los profesionales y la tecnología disponible. (19)

Para quien paga el servicio, la relación entre el costo de cualquier intervención y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud, es la característica que más valora.(20)

Estos conceptos sirven para demostrar cómo la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos que se forman desde cada punto de vista y son valorados de manera diferente según el rol que cumplen en el proceso. Por el lado de los entendidos en este rubro, como Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, considerado padre de la calidad de la atención en salud, define a la calidad en salud como: "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención".(20)

Para su análisis Donabedian propone tres puntos de vista diferentes según quién la define:

Calidad absoluta: es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional.(21)

Calidad individualizada: desde una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá. (21)

Calidad social: desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad. (Eficiencia: distribución del beneficio a toda la población). (21)

Watson, autora de la "Teoría del Cuidado Humano", sostiene que, ante la posible deshumanización de la atención en salud por cambios de estructura, nuevos modelos y tecnologías, es necesario el rescate del aspecto humano,

espiritual y transpersonal, por parte de los profesionales de Enfermería. Por otra parte, la gestión del cuidado que se entiende como “el ejercicio de competencias personales, profesionales e instrumentales que permiten organizar, coordinar y articular los cuidados en los diferentes niveles de atención, asegurando con ello la continuidad y eficacia de los mismos”, tiene como finalidad entregar cuidados de calidad a las personas, tomando en cuenta sus derechos y situación actual de salud.

### **Dimensiones de calidad de cuidado de enfermería**

**Accesibilidad:** alude a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrada de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo.

**Explica y facilita:** son los cuidados que brinda el profesional de la Enfermería para dar a conocer aspectos que para el usuario son desconocidos o difíciles de entender en relación a su enfermedad, tratamiento o recuperación; del mismo modo, ofrece información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.

**Conforta:** Se refiere a los cuidados que ofrece la Enfermera con el fin de que el usuario, la familia y los allegados se sientan cómodos, infundiéndoles ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar

**Se anticipa:** Valora los cuidados que los y las Enfermeros/ as planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario, con el fin de prevenir complicaciones.

**Mantiene una relación de confianza:** Son los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario hospitalizado tenga empatía con ellos. Estos cuidados van dirigidos a la recuperación, haciendo sentir al enfermo como persona única, confiada, serena y segura. Tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario.

**Monitorea y hace seguimiento:** referido a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que son realizados para enseñar a su grupo de Enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos y mantener la observación para que las acciones de cuidado se hagan bien y a tiempo(3,22).

## **Niveles de satisfacción**

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, el cliente experimenta uno de estos tres niveles de satisfacción:

- a. Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- b. Medianamente satisfecho: Esta característica implica la satisfacción de ciertas dimensiones, es decir refleja una satisfacción alcanzada de manera parcial.
- c. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas de cliente. **(23)**

## **Dimensiones de la satisfacción**

Para Donabedian A, la satisfacción agrupa tres dimensiones que resultan susceptibles de generar satisfacción: componente técnico, comodidad e interpersonal y entorno; cada componente interviene generando acciones, tanto del personal de salud, como del usuario en una relación de servicio. De esta forma, la relación interpersonal y las características del lugar en que se preste un servicio de salud, deben reflejar respeto, permitir privacidad y comodidad, lo cual influye decisivamente en la aceptabilidad, la naturaleza y éxito de la atención y en los beneficios de la misma. **(24)**

### **1. Dimensión Técnico**

Es la aplicación de los conocimientos con criterios unificados y la adecuada utilización de la tecnología. En enfermería se aplica con el objetivo de brindar cuidados en un marco dentro del cual se puede recuperar o conservar el estado óptimo de salud y valorar el logro de resultados. Entre sus características básicas están: Oportuno: respuesta a una necesidad de salud cada vez que el paciente lo requiere. Continuo: prestación ininterrumpida de la atención y de forma permanente. Seguro: buscar optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud. **(24)**

### **2. Dimensión Interpersonal**

Llamada también dimensión humana ya que es la conexión que se establece entre el profesional y las personas objeto de cuidado, dentro del cual ambos crecen, traduciéndose en terapéutica para el paciente y en realización para el profesional. Peplau lo define como una relación interpersonal entre una persona que requiere un servicio de salud y un profesional; con una formación

especializada para identificar y responder a la necesidad de ayuda. En tal sentido el quehacer de enfermería procede del intercambio de fuentes diversas y complementarias. Entre sus características básicas están: Respeto: a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona. Amabilidad: trato cordial, cálido y empático en la atención. Educación: información completa y comprensible que permita tomar decisiones sobre su salud. Capacidad de escucha: interés por las percepciones y dudas de la persona. (24)

### 3. Dimensión Entorno

Son disposiciones que la institución adecua y que generan valor agregado para el usuario. Nigthingale refiere que enfermería es ayudar a la naturaleza a curar al paciente, creando y manteniendo un ambiente terapéutico. Entre sus características básicas están: Privacidad: que se realiza en un ámbito íntimo, fuera del alcance de otras personas. Comodidad: aquello que se requiere para estar a gusto, que resulte agradable. Limpieza: que permite controlar la suciedad y/o contaminación que se encuentran en el ambiente. Ventilación: renueva el aire y permite el control de contaminantes. Iluminación: flujo de luz adecuado. (24)

El aumento de la competencia en todos los campos hoy también afecta a la industria del cuidado de la salud. La ventaja competitiva más importante de los proveedores de servicios de salud es proporcionar servicios de salud de calidad. La necesidad de una mayor calidad de los servicios de salud se ha identificado a través de la información relacionada con la salud y los avances tecnológicos, los cambios en las expectativas y opiniones sobre la atención médica, un aumento en la participación de las personas en su atención médica y un mayor costo y competitividad en el sector de la salud.(9)

La calidad y la idoneidad de los servicios de salud se pueden medir en función de las opiniones y la satisfacción de los pacientes y sus familiares. La satisfacción del paciente es el indicador más importante de la calidad de la atención y se considera un resultado de los servicios de atención médica. La medición de la satisfacción del paciente proporcionó información crucial sobre el rendimiento, contribuyendo así a la gestión de la calidad total. La gestión de calidad total incluye el conocimiento profesional, la competencia y la aplicación

de la tecnología adecuada, la percepción de los pacientes sobre el tipo y el nivel de la atención que han recibido. (9)

Los pacientes que están más satisfechos con su atención tienen más probabilidades de seguir regímenes prescritos médicamente y contribuir así a la influencia positiva en la salud. Los pacientes más satisfechos son más propensos a recomendar el hospital a familiares y amigos. Las opiniones de los pacientes son la mejor fuente que puede informar a los proveedores de lo que es importante, es por eso que esta información puede usarse en la planificación y evaluación de la atención médica. Todos estos cambios y desarrollos en el campo de la atención médica requieren la reestructuración de todos los servicios de atención médica, incluida la enfermería, mediante el cuestionamiento de la calidad de los servicios de tratamiento. (9)

La satisfacción del paciente es un criterio concreto para la evaluación de la salud, atención y, por tanto, calidad de la atención de enfermería. Proporciona información crucial para los gerentes de atención médica al proporcionar recursos importantes para procesos como los involucrados en la medición de las expectativas de los pacientes y la satisfacción con la calidad de la atención de enfermería, mejorando la calidad del servicio de enfermería a través de la identificación de áreas de falla y la planificación e implementación de la capacitación necesaria. La evaluación de la atención médica implica definir los objetivos de la atención, monitorear los insumos de atención médica, medir el grado en que se han logrado los resultados esperados y evaluar el alcance de cualquier consecuencia no intencional o perjudicial de la intervención.(25)

La atención de enfermería es uno de los principales componentes de los servicios de salud. La satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería se ha establecido como el predictor más importante de la satisfacción general con la atención hospitalaria y un objetivo importante de cualquier organización de atención médica. La medición de la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería podría ser efectiva para mejorar la calidad del servicio de enfermería al facilitar la creación de estándares para la atención mientras se monitorean tanto los resultados como las percepciones de calidad de los pacientes. Las enfermeras tienen un papel central en ofrecer apoyo emocional y psicológico a los pacientes y sus familias en todos los entornos, como apoyar al paciente a través del diagnóstico y garantizar la

atención óptima que se les brinda. Además de la provisión de atención técnica, las enfermeras deben tener el conocimiento profesional calificado, actitudes y habilidades, proporcionando los apoyos informativos, emocionales y prácticos.(26)

Si los gerentes de las organizaciones de atención médica pueden identificar las expectativas de los pacientes, podrían ajustar en consecuencia el desempeño de los servicios que ofrecen para cumplir con estas expectativas. Las encuestas en los servicios de salud relacionadas con la satisfacción con la salud se llevan a cabo para evaluar la satisfacción del paciente, conocer las expectativas del paciente, sus sugerencias y comentarios, realizar mejoras de calidad constantemente en todos los períodos de servicio, para buscar los efectos de los períodos sociodemográficos y de tratamiento en la satisfacción del paciente.(27)

En un estudio realizado en China reportan que las estadísticas nacionales sugieren que la relación enfermera-cama es significativamente menor que la de los países de la OCDE. Confirmamos que las enfermeras en hospitales con una mayor proporción de pacientes a enfermeras están menos satisfechas con su trabajo y tienen más probabilidades de agotarse, lo que representa un riesgo para la seguridad del paciente. Si bien no encontramos una asociación entre una mayor proporción de pacientes y enfermeras y más percepciones negativas de la atención de los pacientes, esto puede reflejar la naturaleza orientada a la tarea de las funciones de las enfermeras del hospital en China en comparación con un modelo de asignación de enfermeras de la población de pacientes en muchos otros países donde se ha encontrado una fuerte asociación entre el personal de enfermería y la satisfacción del paciente.(28)

### **2.3 Base conceptual**

Según la teoría de Hildergard E. Peplau que trata sobre las relaciones interpersonales en enfermería destacando la importancia del personal de enfermería en el proceso interpersonal, en el cual lo considera como terapéutico, resaltando la influencia de la personalidad del mismo durante el aprendizaje. Asimismo, durante la duración de los cuidados que están recibiendo los pacientes, la finalidad radica en el desarrollo de la maduración del enfermero, el cual se encuentra definido en cuatro fases que lo



conceptualizan que son: la identificación, resolución, orientación y aprovechamiento(29).

Esta teoría fue la primera en desarrollar conocimientos sobre el comportamiento, permitiendo al personal de enfermería ampliar el campo de intervención abarcando el área psicológica que incluye sentimientos, comportamientos y acontecimientos. En el mismo contexto, Peplau enfatiza la relación que se forma entre el paciente y la enfermera que potencia el desarrollo interpersonal terapéutico, es así que se considera una enfermería psicodinámica. Asimismo, la conducta de la enfermera permite identificar de manera adecuada los problemas principales que le ocurren al paciente, es por tanto que la relación interpersonal puede lograr resolver el problema que presenta el paciente(29).

También existen aspectos muy cambiantes en esta relación como los siguientes:

- Objetivos e intereses totalmente distintos. Son extraños para ambos.
- Juicios individuales sobre el significado del diagnóstico médico, el rol de cada uno en la situación de enfermería.
- Comprensión en parte mutua y en parte individual de la naturaleza del diagnóstico médico.
- Comprensión mutua de la naturaleza del problema, los roles de enfermera y paciente y las necesidades de enfermera y paciente en la solución del problema. Objetivos de salud comunes, compartidos.
- Esfuerzos colaboradores dirigidos a resolver el problema juntos y de forma productiva.
- Entre los principales conceptos y definiciones, la teoría de las relaciones interpersonales describe seis roles de la enfermera: extraño, persona recurso, profesor, líder, sustituto y asesor, que se establecen en correspondencia con las fases de la relación enfermera-paciente.
- Rol del extraño: teniendo en cuenta que la enfermera y el paciente no se conocen, este debe ser tratado con respeto y cortesía. La enfermera no debe prejuzgar al paciente, sino aceptarlo como es. El paciente se reconoce como capacitado, a menos que la evidencia indique lo contrario.

- Rol de la persona recurso: la enfermera ofrece respuestas concretas a las preguntas, sobre todo las referidas a información sanitaria, y explica al paciente el tratamiento. Esta determina el tipo de respuesta apropiada para un aprendizaje constructivo.
- Rol docente: es una combinación de todos los restantes. Se origina del conocimiento del paciente y del desarrollo de la capacidad de utilizar la información.
- Rol de liderazgo: implica un proceso democrático. La enfermera ayuda al paciente a satisfacer sus necesidades a través de una relación de cooperación y participación activa.
- Rol de sustituto: el paciente asigna a la enfermera un papel de sustituto. La enfermera, con su actitud, provoca en el paciente sentimientos similares a los generados en una relación anterior. La función de la enfermera consiste en ayudar al paciente a reconocer las semejanzas entre ella y la persona recordada, posteriormente ayudará a percibir las diferencias entre su función y la de dicha persona recordada.

Rol de asesoramiento: se establecen según el modo en que las enfermeras responden a las peticiones del paciente. Incluye ayudar al paciente a entender lo que le está ocurriendo. Peplau le concede mayor importancia en la enfermería psiquiátrica.(29)

#### **2.4 Definición de términos básicos**

Satisfacción: grado en que los pacientes están contentos con su atención médica, tanto dentro como fuera del área sanitaria.(30)

Cuidados de enfermería: proceso formal que incluye identificar correctamente las necesidades existentes, así como reconocer las posibles necesidades o riesgos.(31)

Cuidado Humanizado: Es un proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas, encausada hacia la transformación y comprensión del espíritu esencial de la vida.(32)

Hospitalización: Ingreso de una persona enferma o herida en un hospital para su examen, diagnóstico, tratamiento y curación por parte del personal médico.(33)

Hospital: Establecimiento destinado a proporcionar todo tipo de asistencia médica, incluidas operaciones quirúrgicas y estancia durante la recuperación o tratamiento, y en el que también se practican la investigación y la enseñanza médica.

Paciente: 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

Enfermería: atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias.(34)

Confort: Condiciones materiales que proporcionan bienestar o comodidad.

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 Hipótesis**

#### **3.1.1. Hipótesis General**

**Ha:** Si existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

#### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

##### **Hipótesis 1**

**Ha:** Si existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020.

##### **Hipótesis 2**

**Ha:** Si existe relación significativa entre la dimensión explica y facilita, y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión explica y facilita, y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020.

### **Hipótesis 3**

**Ha:** Si existe relación significativa entre la dimensión Confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión Confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

### **Hipótesis 4**

**Ha:** Si existe relación significativa entre la dimensión anticipación y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión anticipación y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

### **Hipótesis 5**

**Ha:** Si existe relación significativa entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020.

### **Hipótesis 6**

**Ha:** Si existe relación significativa entre la dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

## **3.2 Variables de la investigación**

### **Calidad de cuidado de enfermería**

Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes.

### Satisfacción del paciente

Nivel en el que se completaron las expectativas del usuario.

### 3.3 Operacionalización de variables

| VARIABLE                                | DEFINICION   | DIMENSIONES                    | INDICADORES                                   | CATEGORIA   |
|---|--|--------------------------------|---|---|
| <b>Calidad de cuidado de enfermería</b> | Es el completo bienestar mediante la aplicación del conocimiento y la tecnología avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente. | ACCESIBILIDAD                  | 5-10 = Bajo<br>11-15 = Medio<br>16-20 = Alto  | 46-92 = Bajo<br>93-134 = Medio<br>135-184 = Alto                  |
|   |  | EXPLICA Y FACILITA             | 5-10 = Bajo<br>11-15 = Medio<br>16-20 = Alto  |   |
|   |  | CONFORT                        | 9-18 = Bajo<br>19-27 = Medio<br>28-36 = Alto  |   |
|   |  | SE ANTICIPA                    | 10-20 = Bajo<br>21-30 = Medio<br>31-40 = Alto |   |
|   |  | MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA | 9-18 = Bajo<br>19-27 = Medio<br>28-36 = Alto  |   |
|   |  | MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO   | 8-16 = Bajo<br>17-24 = Medio<br>25-32 = Alto  |   |
| VARIABLE                                | DEFINICION   | DIMENSIONES                    | INDICADORES                                   | CATEGORIA   |
| <b>Satisfacción</b>                     | nivel en el que se completaron las expectativas del usuario  | TECNICO                        | 19-44=Poco Satisfecho                         | 19-44=Poco Satisfecho<br>45-70=Satisfecho<br>71-95=Muy Satisfecho |
|   |  | INTERPERSONAL                  | 45-70=Satisfecho                              |   |
|   |  | ENTORNO                        | 71-95=Muy Satisfecho                          |   |

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Tipo y diseño de la Investigación

El presente estudio es de tipo aplicado, que presentará un enfoque cuantitativo, debido a que nos permitirá cuantificar los datos de manera numérica, según la manera en la que se recolectaran los datos es de tipo prospectivo, transversal.

### 4.2 Método de investigación

El método de investigación es de tipo no experimental, y de tipo correlacional, debido a que se busca la relación entre las dos variables propuestas y determinar su asociación.

### 4.3 Población y muestra

#### 4.3.1 Población

La población que se incluirá en el estudio está constituida por un total de 345 pacientes que se hospitalizaron en el servicio de Cirugía del Hospital Cayetano Heredia entre los meses Enero a Junio del año 2020 que asciende a un total de 345 pacientes.

#### 4.3.2 Muestra de estudio

La determinación de la muestra fue empleando un tipo de muestreo aleatorio simple, mediante un análisis probabilístico para la muestra, para determinarlo se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{\varepsilon^2(N-1) + z^2 pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra =182

N = 345 pacientes hospitalizados

$Z = 1.96$ , constante según el nivel de confianza del 95%.

$p = 50\%$  población estimada que presenta satisfacción

$q = 50\%$  población estimada que no presenta satisfacción

$\varepsilon = 5\%$  error de precisión

Obteniendo una muestra significativa de 182 pacientes

### **Criterios de inclusión**

Pacientes que se encuentren hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Cayetano Heredia.

Pacientes que deseen participar en el estudio.

Pacientes que hayan completado de manera adecuada el instrumento de recolección del dato.

### **Criterios de exclusión**

Pacientes que no deseen participar en el estudio.

Pacientes que hayan sido hospitalizados por otro servicio.

## **4.4 Lugar de estudio**

El lugar de estudio fue en el servicio de Cirugía del Hospital Cayetano Heredia, de un nivel de atención III-1, ubicado en la Av. Honorio Delgado nro. 262, distrito de San Martín de Porras 15102.

## **4.5 Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información documental**

Para la recolección de información se empleara la técnica de encuesta, mientras que los instrumentos que se emplearan son dos, uno para cada variable; es por tanto, para la variable calidad de cuidado de enfermería se empleó el cuestionario validado "CARE Q" (Caring Assessment Instrument), que se cuantificó en escala de Likert de valores 1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre; que se subdividió en 6 dimensiones. Este instrumento fue diseñado por la Dra. Patricia Larson en un estudio percepción del cuidado de pacientes con cáncer por enfermeras oncológicas. Asimismo, se validó en el estudio realizado por Cardenas R, Cobeñas C y García J en su estudio de título "Calidad Del Cuidado De Enfermería en Pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017" con un valor de  $r=1.0$ .



Para la variable satisfacción del paciente se empleó el cuestionario validado llamado CUCACE (Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería) versión en castellano del NSNS (The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales), calificado con una escala de Likert con valores iguales a 1 = Nada Satisfecho, 2 = Poco Satisfecho, 3 = Bastante Satisfecho, 4 = Muy Satisfecho, 5=Completamente Satisfecho. El cuestionario en su versión original muestra fiabilidad alfa de cronbach de 0.92 para la primera parte que mide “experiencia con los cuidados de enfermería”; y 0.97 para la segunda parte que explora la “satisfacción con los cuidados de enfermería.

#### **4.4 Análisis y Procesamiento de datos estadístico**

El análisis de datos se realizó mediante la estadística descriptiva para la presentación de tablas de frecuencias y gráficos en base a los datos obtenidos en los instrumentos aplicados, los cuales fueron “CARE Q” (Caring Assessment Instrument), y CUCACE (Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería) versión en castellano del NSNS (The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales). Ambos, instrumentos fueron trabajados mediante escala de Likert y para la protección de los datos de los participantes se codificaron en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, que luego fueron encriptados para uso solo del investigadora; posteriormente se exportaron los datos al programa SPSS v. 25.

## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### 5.1 Resultados Descriptivos

Tabla 1. Características sociodemográficas del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020.

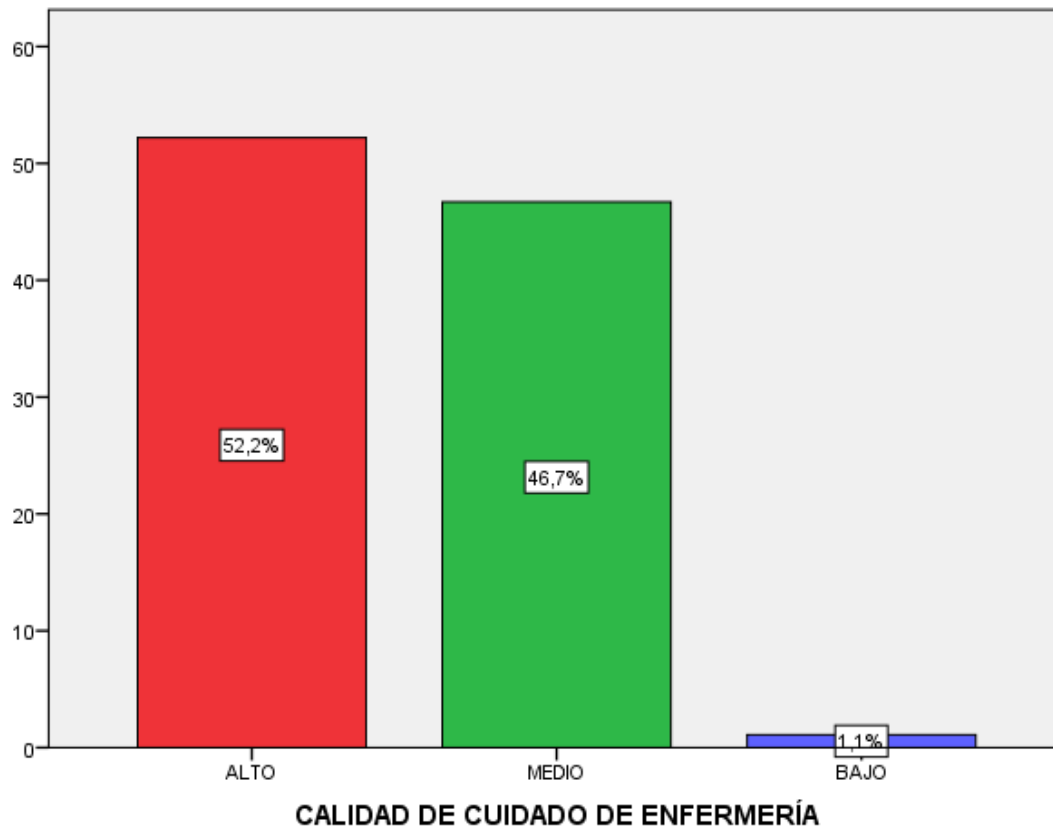
| <b>CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS</b> | <b>N=182</b> |          |
|--|--------------|----------|
| <b>EDAD</b>                              | <b>N</b>     | <b>%</b> |
| Menor de 35 años                         | 19           | 10.4     |
| 35 a 60 años                             | 100          | 54.9     |
| Mayor a 60 años                          | 63           | 34.6     |
| <b>SEXO</b>                              | <b>N</b>     | <b>%</b> |
| Masculino                                | 130          | 71.4     |
| Femenino                                 | 52           | 28.6     |
| <b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>              | <b>N</b>     | <b>%</b> |
| Primario                                 | 43           | 23.6     |
| Secundario                               | 98           | 53.8     |
| Superior                                 | 41           | 22.5     |
| <b>PATOLOGÍA QUIRÚRGICA</b>              | <b>N</b>     | <b>%</b> |
| Si                                       | 79           | 43.4     |
| No                                       | 103          | 56.6     |
| <b>ESTANCIA HOSPITALARIA</b>             | <b>N</b>     | <b>%</b> |
| 0-5 días                                 | 91           | 50.0     |
| 6-15 días                                | 56           | 30.8     |
| Más de 15 días                           | 35           | 19.2     |

En la Tabla 1 se observa que el 54.9% (100) tenían una edad entre los 35 y 60 años, seguido por un 34.6% (63) con una edad superior a los 60 años, en cuanto al sexo, el 71.4% (130) eran varones, y el 28.6% (52) son mujeres. El grado de instrucción secundario se presentó en el 53.8% (98), seguido por un 23.6% (43) de educación primaria; el 56.6% (103) fueron intervenidos por una patología quirúrgica y el 43.4% (79) sin patología quirúrgica. Y la estancia hospitalaria en la mitad de los casos fue entre 0 y 5 días, el 30.8% entre 6 y 15 días, y solo el 19.2% (35) más de 15 días de hospitalización.

Tabla 2. Calidad de cuidado de enfermería del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

| <b>CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|---|----------|----------|
| <b>ALTO</b>                             | 95       | 52.2     |
| <b>MEDIO</b>                            | 85       | 46.7     |
| <b>BAJO</b>                             | 2        | 1.1      |
| <b>Total</b>                            | 182      | 100.0    |

Figura 1. Calidad de cuidado de enfermería del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

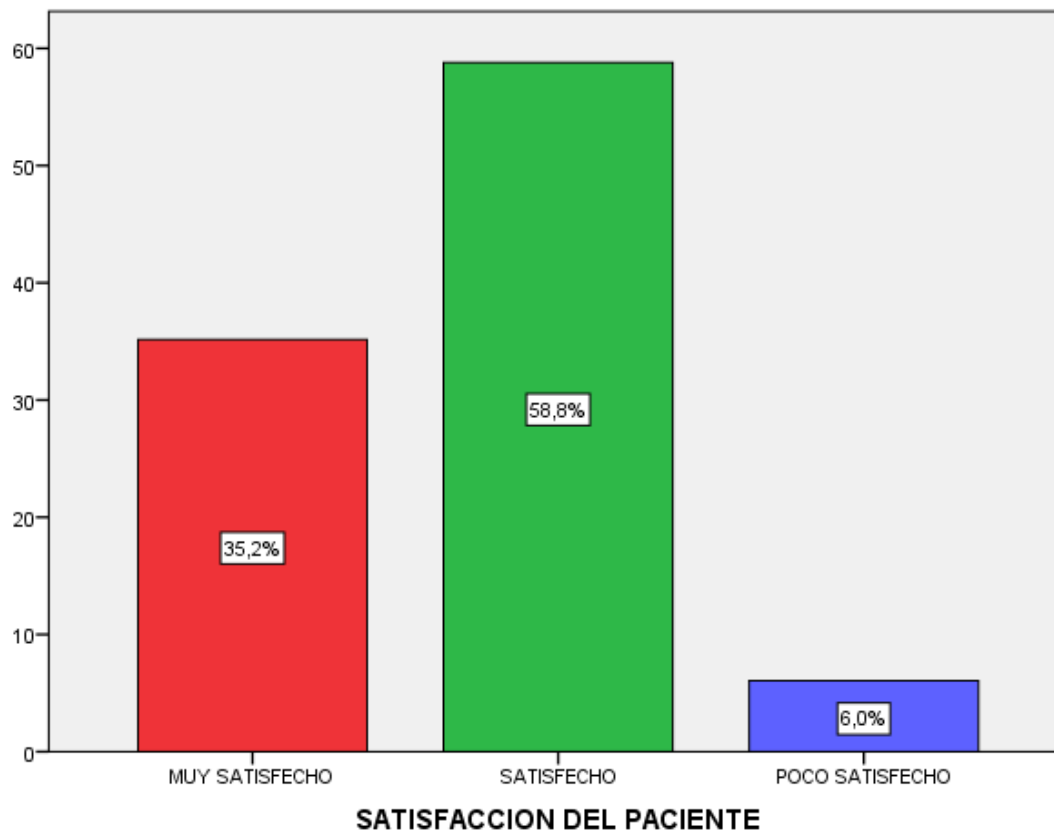


En la tabla 2 y la figura 1, se muestra que la calidad de cuidado de enfermería en el 52.2% (95) reportaron tener una calidad alta, mientras que el 46.7% (85) tuvieron una calidad media, y solo el 1.1% (2) reportaron un calidad de cuidado bajo.

Tabla 3. Satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

| <b>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|--|----------|----------|
| <b>MUY SATISFECHO</b>                          | 64       | 35.2     |
| <b>SATISFECHO</b>                              | 107      | 58.8     |
| <b>POCO SATISFECHO</b>                         | 11       | 6.0      |
| <b>Total</b>                                   | 182      | 100.0    |

Figura 2. Satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

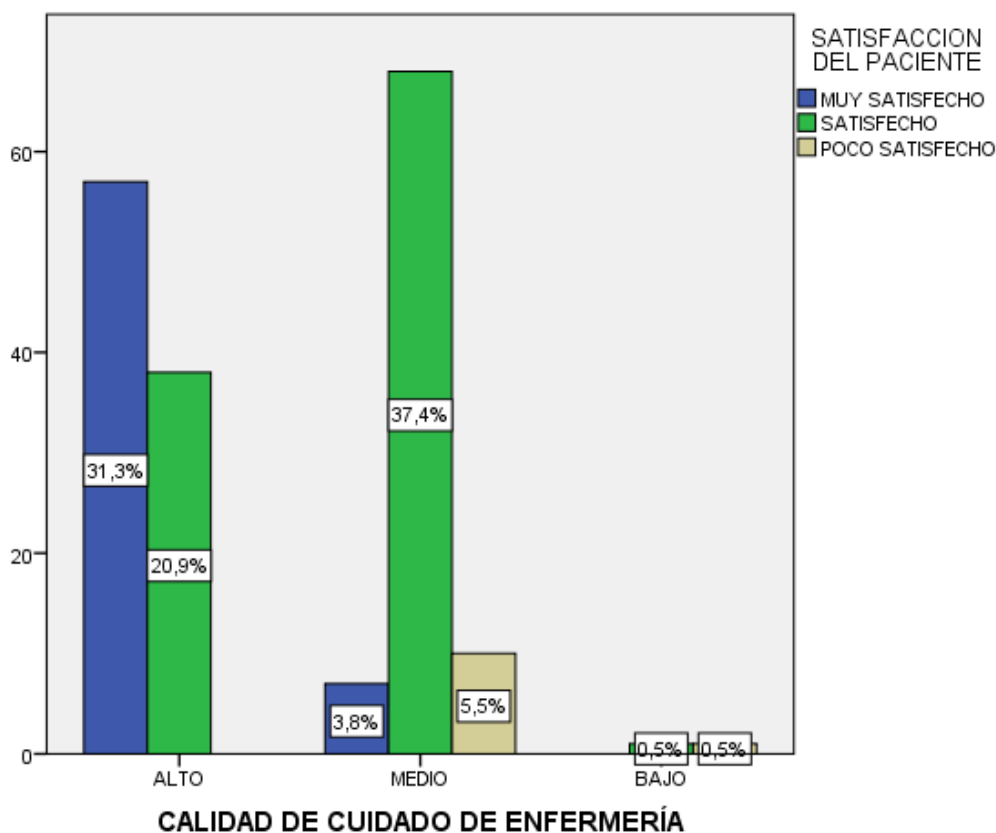


En la tabla 3 y figura 2, se muestra que la satisfacción del paciente hospitalizado en el 58.8% (107) era satisfecho, seguido por el 35.2% (64) se mostraron muy satisfechos, por último solo el 6.0% (11) se mostró poco satisfecho.

Tabla 4. Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

|                                  |       |   | SATISFACCION DEL PACIENTE |            |                 | Total  |
|----------------------------------|-------|---|---------------------------|------------|-----------------|--------|
|                                  |       |   | MUY SATISFECHO            | SATISFECHO | POCO SATISFECHO |        |
| CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA | ALTO  | N | 57                        | 38         | 0               | 95     |
|                                  |       | % | 31.3%                     | 20.9%      | 0.0%            | 52.2%  |
|                                  | MEDIO | N | 7                         | 68         | 10              | 85     |
|                                  |       | % | 3.8%                      | 37.4%      | 5.5%            | 46.7%  |
|                                  | BAJO  | N | 0                         | 1          | 1               | 2      |
|                                  |       | % | 0.0%                      | .5%        | .5%             | 1.1%   |
| Total                            |       | N | 64                        | 107        | 11              | 182    |
|                                  |       | % | 35.2%                     | 58.8%      | 6.0%            | 100.0% |

Figura 3. Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020



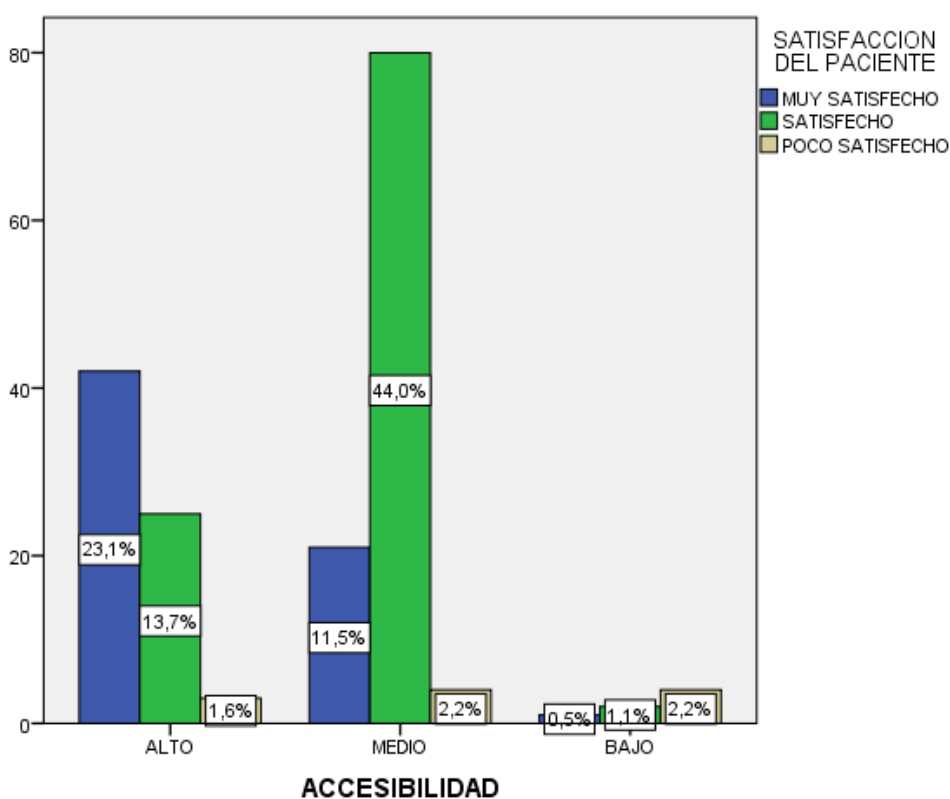
En la tabla 4 y figura 3, se observa que en una calidad alta de cuidado de enfermería se observa que el 31.3% (57) se encontraban muy satisfechos y el

20.9% (38) estaban satisfechos, además, en cuanto al nivel medio de calidad de cuidado, el 3.8% (7) estaban muy satisfechos, 37.4% (68) satisfechos y un 5.5% (10) poco satisfechos. Entre aquellos con calidad baja de cuidado de enfermería en 0.5% (1) estaban satisfechos y 0.5% (1) poco satisfechos.

Tabla 5. Dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

|               |       |   | SATISFACCION DEL PACIENTE |            |                 | Total  |
|---------------|-------|---|---------------------------|------------|-----------------|--------|
|               |       |   | MUY SATISFECHO            | SATISFECHO | POCO SATISFECHO |        |
| ACCESIBILIDAD | ALTO  | N | 42                        | 25         | 3               | 70     |
|               |       | % | 23.1%                     | 13.7%      | 1.6%            | 38.5%  |
|               | MEDIO | N | 21                        | 80         | 4               | 105    |
|               |       | % | 11.5%                     | 44.0%      | 2.2%            | 57.7%  |
|               | BAJO  | N | 1                         | 2          | 4               | 7      |
|               |       | % | .5%                       | 1.1%       | 2.2%            | 3.8%   |
| Total         |       | N | 64                        | 107        | 11              | 182    |
|               |       | % | 35.2%                     | 58.8%      | 6.0%            | 100.0% |

Figura 4. Dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020



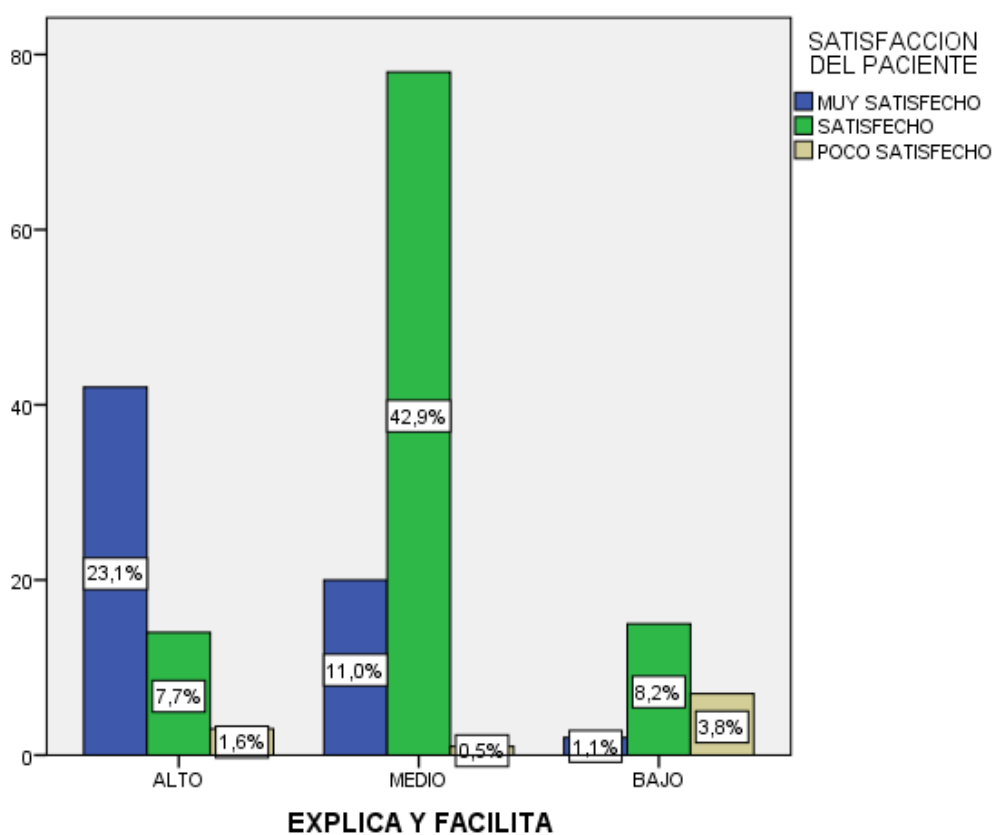
En la tabla 5 y figura 4, se muestra que en la dimensión accesibilidad alta el 23.1% (42) se mostró muy satisfecho, el 13.7% (25) satisfechos, y el 1.6% (3) poco satisfechos; en el nivel medio de accesibilidad, el 11.5% (21) estaban muy

satisfechos, 44.0% (80) satisfechos y el 2.2% (4) poco satisfechos. Entre aquellos con bajo nivel, el 0.5% (1) se mostraron muy satisfechos, el 1.1% (2) satisfechos y el 2.2% (4) poco satisfechos.

Tabla 6. Dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

|                    |       |       | SATISFACCION DEL PACIENTE |            |                 | Total |
|--------------------|-------|-------|---------------------------|------------|-----------------|-------|
|                    |       |       | MUY SATISFECHO            | SATISFECHO | POCO SATISFECHO |       |
| EXPLICA Y FACILITA | ALTO  | N     | 42                        | 14         | 3               | 59    |
|                    |       | %     | 23.1%                     | 7.7%       | 1.6%            | 32.4% |
|                    | MEDIO | N     | 20                        | 78         | 1               | 99    |
|                    |       | %     | 11.0%                     | 42.9%      | .5%             | 54.4% |
|                    | BAJO  | N     | 2                         | 15         | 7               | 24    |
|                    |       | %     | 1.1%                      | 8.2%       | 3.8%            | 13.2% |
| Total              | N     | 64    | 107                       | 11         | 182             |       |
|                    | %     | 35.2% | 58.8%                     | 6.0%       | 100.0%          |       |

Figura 5. Dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020



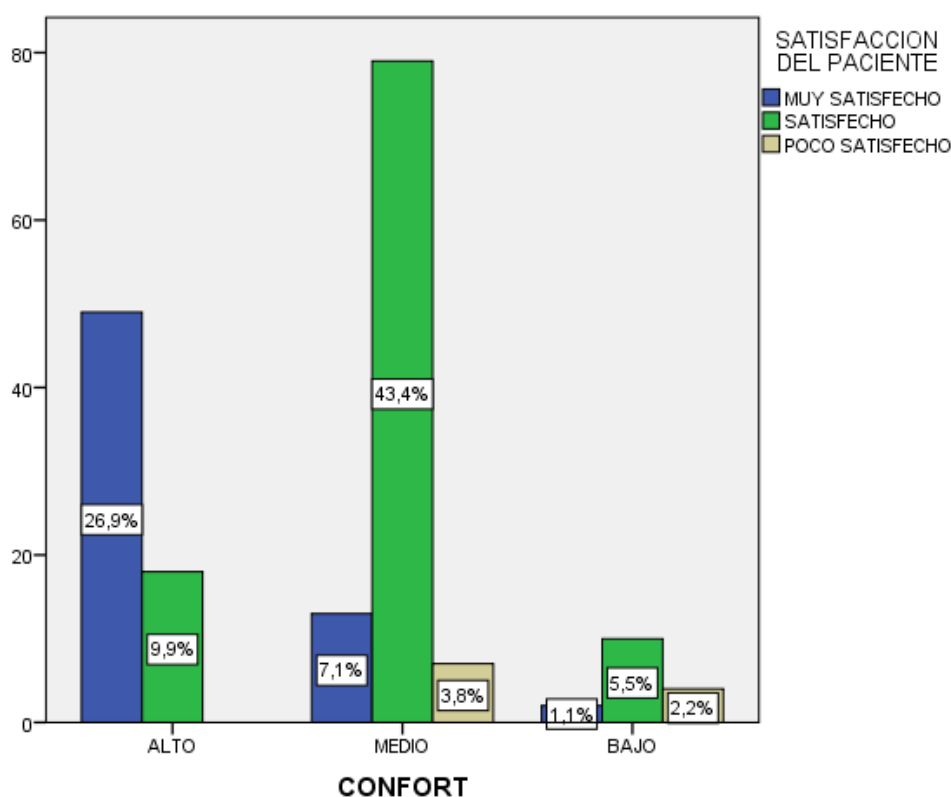
En la tabla 6 y figura 5, se muestra en la dimensión explica y facilita, entre los que reportaron un nivel alto, el 23.1% (42) como muy satisfechos, 7.7% (14)

satisfechos, y el 1.6% (3) poco satisfechos. Entre aquellos con nivel medio, se halló que el 11.0% (20) estaban muy satisfechos, 42.9% (78) satisfechos, y el 0.5% (1) poco satisfechos. Entre aquellos de nivel bajo, el 1.1% (2) estaban muy satisfechos, 8.2% (15) satisfechos y el 3.8% (7) poco satisfechos.

Tabla 7. Dimensión confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

|         |       |   | SATISFACCION DEL PACIENTE |            |                 | Total  |
|---------|-------|---|---------------------------|------------|-----------------|--------|
|         |       |   | MUY SATISFECHO            | SATISFECHO | POCO SATISFECHO |        |
| CONFORT | ALTO  | N | 49                        | 18         | 0               | 67     |
|         |       | % | 26.9%                     | 9.9%       | 0.0%            | 36.8%  |
|         | MEDIO | N | 13                        | 79         | 7               | 99     |
|         |       | % | 7.1%                      | 43.4%      | 3.8%            | 54.4%  |
|         | BAJO  | N | 2                         | 10         | 4               | 16     |
|         |       | % | 1.1%                      | 5.5%       | 2.2%            | 8.8%   |
| Total   |       | N | 64                        | 107        | 11              | 182    |
|         |       | % | 35.2%                     | 58.8%      | 6.0%            | 100.0% |

Figura 6. Dimensión confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020



En la tabla 7 y figura 6, se observa que en el nivel alto de la dimensión confort, el 26.9% (49) se mostraron muy satisfechos, 9.9% (18) satisfechos, en aquellos con nivel medio se obtuvo que el 7.1% (13) eran muy satisfechos, 43.4% (79)

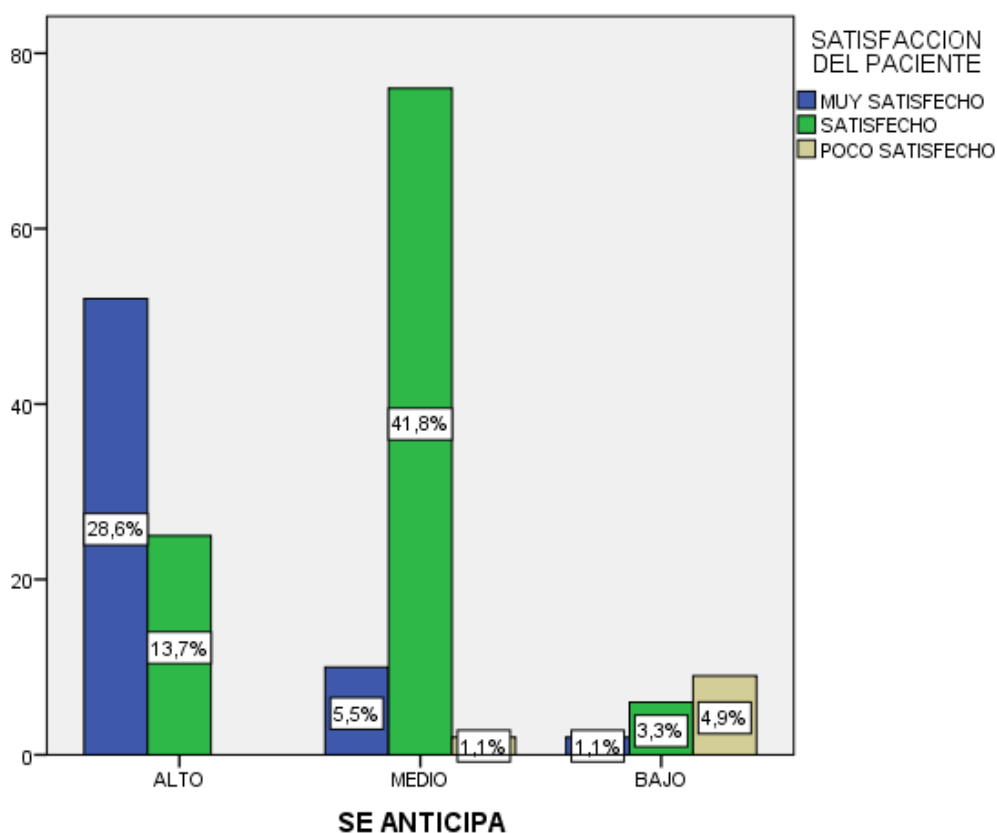


satisfechos, y el 3.8% (7) poco satisfechos. Y en aquellos con nivel bajo, el 1.1% (2) muy satisfechos, el 5.5% (10) satisfechos y 2.2% (4) poco satisfechos.

Tabla 8. Dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

|             |       |   | SATISFACCION DEL PACIENTE |            |                 | Total  |
|-------------|-------|---|---------------------------|------------|-----------------|--------|
|             |       |   | MUY SATISFECHO            | SATISFECHO | POCO SATISFECHO |        |
| SE ANTICIPA | ALTO  | N | 52                        | 25         | 0               | 77     |
|             |       | % | 28.6%                     | 13.7%      | 0.0%            | 42.3%  |
|             | MEDIO | N | 10                        | 76         | 2               | 88     |
|             |       | % | 5.5%                      | 41.8%      | 1.1%            | 48.4%  |
|             | BAJO  | N | 2                         | 6          | 9               | 17     |
|             |       | % | 1.1%                      | 3.3%       | 4.9%            | 9.3%   |
| Total       |       | N | 64                        | 107        | 11              | 182    |
|             |       | % | 35.2%                     | 58.8%      | 6.0%            | 100.0% |

Figura 7. Dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020



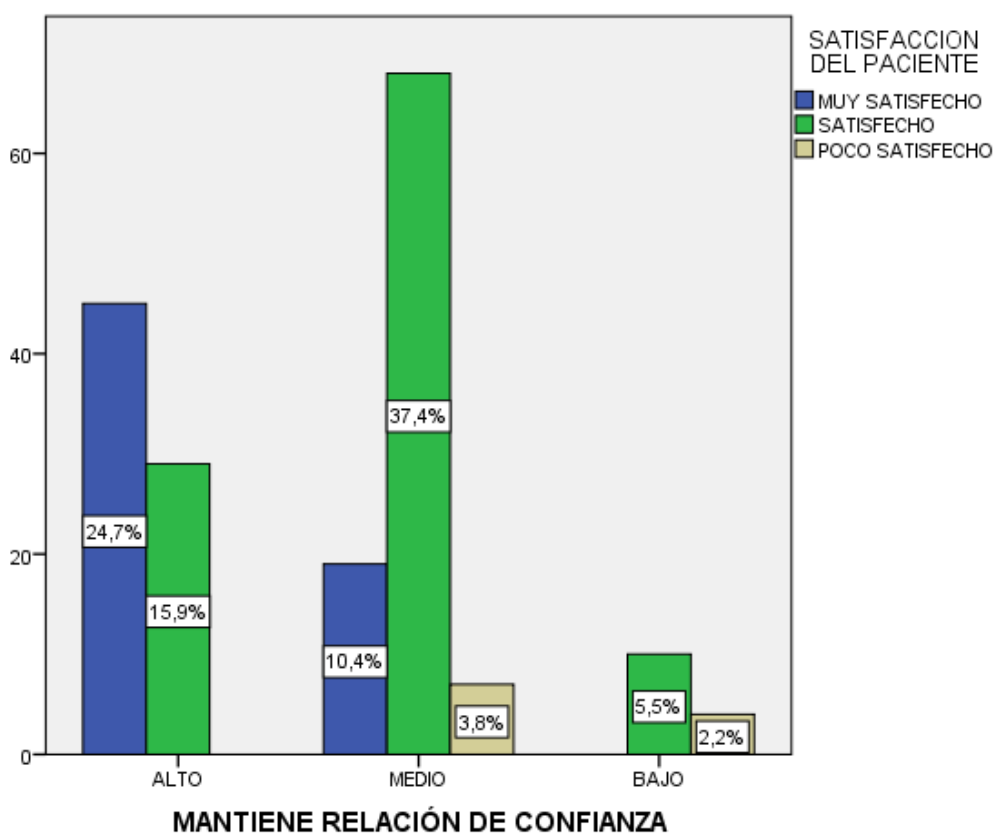
En el nivel alto de la dimensión “se anticipa”, el 28.6% (52) estaban muy satisfechos, 13.7% (25) se encontraban satisfechos; en el nivel medio, el 5.5%

(10) estaban muy satisfechos, 41.8% (76) estaban satisfechos, 1.1% (2) poco satisfechos. En aquellos con nivel bajo, se obtuvo que el 1.1% (2) tuvo un nivel muy satisfecho, 3.3% (6) satisfechos y 4.9% (9) estaban poco satisfechos.

Tabla 9. Dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

|                                |       |   | SATISFACCION DEL PACIENTE |            |                 | Total  |
|--------------------------------|-------|---|---------------------------|------------|-----------------|--------|
|                                |       |   | MUY SATISFECHO            | SATISFECHO | POCO SATISFECHO |        |
| MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA | ALTO  | N | 45                        | 29         | 0               | 74     |
|                                |       | % | 24.7%                     | 15.9%      | 0.0%            | 40.7%  |
|                                | MEDIO | N | 19                        | 68         | 7               | 94     |
|                                |       | % | 10.4%                     | 37.4%      | 3.8%            | 51.6%  |
|                                | BAJO  | N | 0                         | 10         | 4               | 14     |
|                                |       | % | 0.0%                      | 5.5%       | 2.2%            | 7.7%   |
| Total                          |       | N | 64                        | 107        | 11              | 182    |
|                                |       | % | 35.2%                     | 58.8%      | 6.0%            | 100.0% |

Figura 8. Dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020



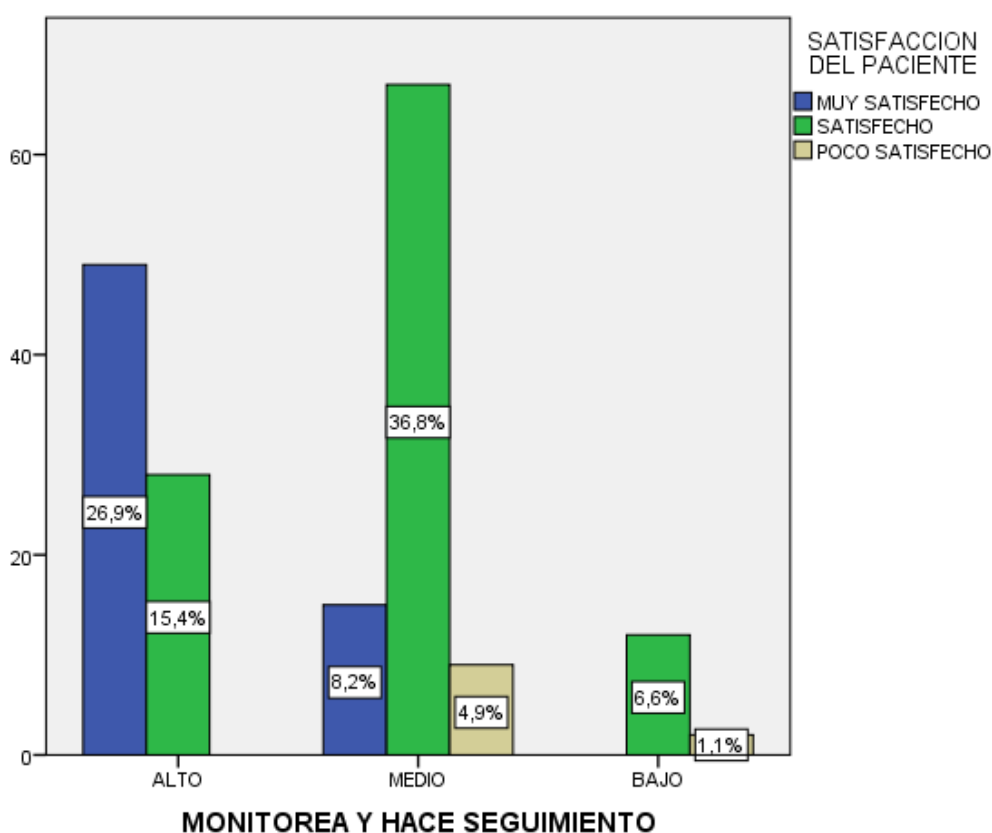
En la tabla 9 y figura 8, entre aquellos que obtuvieron un nivel alto de la dimensión “mantiene relación de confianza” se observó que el 24.7% (45)

estaban muy satisfecho, 15.9% (29) satisfecho, en cuanto al nivel medio el 10.4% (19) estaban muy satisfechos, 37.4% (68) satisfechos y 3.8% (7) poco satisfechos. Entre aquellos con nivel bajo, el 5.5% (10) se encontraban satisfechos, y 2.2% (4) poco satisfechos.

Tabla 10. Dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

|                              |       |   | SATISFACCION DEL PACIENTE |            |                 | Total  |
|------------------------------|-------|---|---------------------------|------------|-----------------|--------|
|                              |       |   | MUY SATISFECHO            | SATISFECHO | POCO SATISFECHO |        |
| MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO | ALTO  | N | 49                        | 28         | 0               | 77     |
|                              |       | % | 26.9%                     | 15.4%      | 0.0%            | 42.3%  |
|                              | MEDIO | N | 15                        | 67         | 9               | 91     |
|                              |       | % | 8.2%                      | 36.8%      | 4.9%            | 50.0%  |
|                              | BAJO  | N | 0                         | 12         | 2               | 14     |
|                              |       | % | 0.0%                      | 6.6%       | 1.1%            | 7.7%   |
| Total                        |       | N | 64                        | 107        | 11              | 182    |
|                              |       | % | 35.2%                     | 58.8%      | 6.0%            | 100.0% |

Figura 9. Dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020



En la tabla 10 y figura 10, se muestra que en el nivel alto de la dimensión “monitorea y hace seguimiento” se encontraron muy satisfecho el 26.9% (49),

el 15.4% (28) están satisfechos, en aquellos con nivel medio, el 8.2% (15) estaban muy satisfechos, 36.8% (67) satisfechos, 4.9% (9) poco satisfechos. Por último, en el caso del nivel bajo, el 6.6% (12) estaban satisfechos, el 1.1% (2) poco satisfechos.

## 5.2 Resultados Inferenciales

Tabla 11. Relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

|                              | Valor               | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 63,869 <sup>a</sup> | 4  | .000                      |
| Razón de verosimilitud       | 70.434              | 4  | .000                      |
| Asociación lineal por lineal | 58.706              | 1  | .000                      |
| N de casos válidos           | 182                 |    |                           |

**Ha:** Si existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

Al aplicarse la prueba Chi-cuadrado se obtuvo un valor- $p < 0.001$ , por tanto se procede a rechazar la hipótesis nula, demostrándose que Si existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

Tabla 12. Relación entre dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

|                              | Valor               | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 64,314 <sup>a</sup> | 4  | .000                      |
| Razón de verosimilitud       | 45.266              | 4  | .000                      |
| Asociación lineal por lineal | 30.804              | 1  | .000                      |
| N de casos válidos           | 182                 |    |                           |

**Ha:** Si existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020.

Al aplicarse la prueba Chi-cuadrado se obtuvo un valor- $p < 0.001$ , por tanto se procede a rechazar la hipótesis nula, demostrándose que Si existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020.

Tabla 13. Relación entre dimensión explica y facilita y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

|                              | Valor               | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 77,585 <sup>a</sup> | 4  | .000                      |
| Razón de verosimilitud       | 70.835              | 4  | .000                      |
| Asociación lineal por lineal | 45.537              | 1  | .000                      |
| N de casos válidos           | 182                 |    |                           |

**Ha:** Si existe relación significativa entre la dimensión explica y facilita, y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión explica y facilita, y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

Al aplicarse la prueba Chi-cuadrado se obtuvo un valor- $p < 0.001$ , por tanto se procede a rechazar la hipótesis nula, demostrándose que Si existe relación significativa entre la dimensión explica y facilita, y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020.

Tabla 14. Relación entre la dimensión confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

|                              | Valor               | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 76,292 <sup>a</sup> | 4  | .000                      |
| Razón de verosimilitud       | 76.868              | 4  | .000                      |
| Asociación lineal por lineal | 57.789              | 1  | .000                      |
| N de casos válidos           | 182                 |    |                           |

**Ha:** Si existe relación significativa entre la dimensión Confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión Confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

Al aplicarse la prueba Chi-cuadrado se obtuvo un valor- $p < 0.001$ , por tanto se procede a rechazar la hipótesis nula, demostrándose que Si existe relación significativa entre la dimensión Confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020.

Tabla 15. Relación entre la dimensión se anticipa y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

|                              | Valor                | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|----------------------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 130,402 <sup>a</sup> | 4  | .000                      |
| Razón de verosimilitud       | 98.688               | 4  | .000                      |
| Asociación lineal por lineal | 70.604               | 1  | .000                      |
| N de casos válidos           | 182                  |    |                           |

**Ha:** Si existe relación significativa entre la dimensión anticipación y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión anticipación y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

Al aplicarse la prueba Chi-cuadrado se obtuvo un valor- $p < 0.001$ , por tanto se procede a rechazar la hipótesis nula, demostrándose que Si existe relación significativa entre la dimensión anticipación y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

Tabla 16. Relación entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

|                         | Valor               | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|-------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 49,426 <sup>a</sup> | 4  | .000                      |

|                              |        |   |      |
|------------------------------|--------|---|------|
| Razón de verosimilitud       | 52.177 | 4 | .000 |
| Asociación lineal por lineal | 44.274 | 1 | .000 |
| N de casos válidos           | 182    |   |      |

**Ha:** Si existe relación significativa entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020.

Al aplicarse la prueba Chi-cuadrado se obtuvo un valor- $p < 0.001$ , por tanto se procede a rechazar la hipótesis nula, demostrándose que Si existe relación significativa entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

Tabla 17. Relación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, 2020

|                              | Valor               | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 51,880 <sup>a</sup> | 4  | .000                      |
| Razón de verosimilitud       | 59.999              | 4  | .000                      |
| Asociación lineal por lineal | 46.826              | 1  | .000                      |
| N de casos válidos           | 182                 |    |                           |

**Ha:** Si existe relación significativa entre la dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

Al aplicarse la prueba Chi-cuadrado se obtuvo un valor- $p < 0.001$ , por tanto se procede a rechazar la hipótesis nula, demostrándose que Si existe relación significativa entre la dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción

del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020

## **CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **6.1 Contrastación de la hipótesis con los resultados**

En este subcapítulo se muestra el proceso que nos conllevó a la demostración de las hipótesis planteadas en la investigación.

#### Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis se realizó a continuación, entre los pasos para la realización de esta prueba fueron los siguientes:

#### Paso 1. Tablas de contingencia de datos

Para la contrastación de hipótesis se elaboraron tablas de contingencia que se presentaron en el capítulo V de resultados con la inclusión de las dimensiones de la calidad de cuidado de enfermería.

#### Paso 2. Formulación de la hipótesis $H_0$ y $H_a$

La formulación de las hipótesis se plantearon previamente en el capítulo III del presente estudio.

#### Paso 3. Suposiciones: La muestra incluida fue una muestra aleatoria simple.

Paso 4. Estadístico de prueba: El estadístico de prueba que se empleó fue Chi-cuadrado.

#### Paso 5. Distribución de la estadística de prueba

Cuando  $H_0$  es verdadera,  $X^2$  sigue una distribución aproximada de Chi cuadrado, la cual se ubica en la tabla  $X^2$ , para  $\alpha = 0.05$  y su respectivo grado de libertad.



### Paso 6. Regla de decisión

La hipótesis nula se rechazará si al aplicarse la prueba chi-cuadrado se obtiene un valor- $p < 0.05$  y se acepta la hipótesis alterna, sin embargo, si el valor- $p$  sale superior a 0.05 se acepta la hipótesis nula.

### Paso 7. Cálculo de la estadística de prueba

|                                  | Prueba Estadística Chi Cuadrado de Pearson |                          |         |
|----------------------------------|--|--------------------------|---------|
|                                  | gl   | X <sup>2</sup> calculado | Valor-p |
| ACCESIBILIDAD                    | 4  | 64,314                   | .000    |
| EXPLICA Y FACILITA               | 4  | 77,585                   | .000    |
| CONFORT                          | 4  | 76,292                   | .000    |
| SE ANTICIPA                      | 4  | 130,402                  | .000    |
| MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA   | 4  | 49,426                   | .000    |
| MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO     | 4  | 51,880                   | .000    |
| CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA | 4  | 63,869                   | .000    |

Paso 8. Decisión estadística: Para todas las dimensiones de la calidad de cuidado de enfermería se comprobó que al tener un valor- $p$  inferior a 0.001 por tanto se rechazaron todas las hipótesis nula y se aceptaron las hipótesis alternas planteadas

## 6.2 Contrastación de los resultados con estudios similares

Entre los resultados obtenidos se obtuvo que el nivel de la calidad del cuidado de enfermería fue alto en el 52.2%, seguido por 46.7% de nivel medio; concordando con los resultados obtenidos por Revilla C y Silvestre M (2019) quienes reportaron que la calidad del cuidado de enfermería era buena en el 58.3%, seguido de regular en el 23.3%. al igual que en el estudio realizado por Donayre M (2016), quien halló que la calidad de cuidado era bueno en el 54.3% seguido por regular en el 45.7%, al igual que en nuestro estudio. Asimismo, para Alcántara K y Díaz R (2017) se obtuvo un nivel de percepción de calidad bueno en el 74% de los casos, concordando con los datos obtenidos en nuestro estudio.

Sin embargo, para el estudio realizado por Morocco E (2018), reportaron que la calidad de cuidado de enfermería fue percibido como regular entre el 74 y 78%, además, de hallarse deficiente en la dimensión técnica, regular en la humana y el entorno regular de igual manera.

En cuanto a la variable de satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía el 58.8% estaba satisfecho, seguido por el 35.2% que se mostraron muy satisfechos. En este contexto, datos similares se obtuvieron en el estudio realizado por Mulugeta H et al. (2019), reportando estar satisfechos con la atención que enfermería en el 55.15%; de la misma manera, para Puch-Ku G et al. (2016), el nivel de satisfacción fue adecuado en el 70.1%.

Asimismo, en los estudios realizados por Goh L et al. (2016), con un nivel de satisfacción moderado, y para Revilla C y Silvestre M (2019), obtuvo satisfecho en el 53.3%; obteniendo datos concordantes con nuestro resultados. En contraste con lo obtenido por Karaca A y Durna Z (2018), quienes reportaron como excelentes en el 63.9% de los participantes.

### **6.3 Responsabilidad ética**

Para la realización de la presente investigación se tramitaron los permisos con la institución sanitario Cayetano Heredia y el consentimiento informado en cada uno de los pacientes que se incluyó en el estudio que se encontraban hospitalizados en el área de cirugía general, asimismo, se les hizo presente que su participación fue anónima y se codificaron para el solo manejo de la investigadora.

## CONCLUSIONES

Se concluye que si existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020, con un nivel medio de calidad de cuidado con un nivel satisfecho en el 37.4%.

Se demostró que si existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020; el 44.0% del nivel medio en la dimensión accesibilidad de la calidad de cuidado de enfermería y el nivel satisfecho.

Se determinó que si existe relación significativa entre la dimensión explica y facilita, y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020, en el nivel medio de la dimensión explica y facilita de la calidad de cuidado de enfermería, el 42.9% mostró estar satisfecho.

Se determinó que si existe relación significativa entre la dimensión Confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020, entre aquellos con nivel medio en esta dimensión, el 43.4% estuvo satisfecho.

Se estableció que si existe relación significativa entre la dimensión anticipación y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020, entre los pacientes con nivel medio de anticipación y satisfacción, el 41.8% estuvo satisfecho.

Se demostró que si existe relación significativa entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020; el 37.4% tuvo un nivel medio y satisfechos.

Se determinó que si existe relación significativa entre la dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020; el 36.8% tuvo un nivel medio y se mostraban satisfechos.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda realizar coordinaciones con el área de enfermería del Hospital Cayetano Heredia para la realización de estrategias que permitan la mejora continua del personal sobre su calidad de cuidado para así lograr mejores resultados en la satisfacción del paciente que se haya hospitalizado.

Asimismo, la satisfacción del paciente es un excelente indicador que está determinado por la accesibilidad que tiene el paciente durante su hospitalización, siendo necesario el incremento de la capacidad de accesibilidad para el paciente en el área de hospitalización.

Es necesario mejorar la capacidad de la enfermera de poder explicar y facilitar las actividades con respecto al paciente, para así mejorar su satisfacción y a su vez permite un cuidado más humanizado e incrementa la empatía con el mismo.

La mejora continua en el confort del paciente, es un ámbito que se ha descuidado entre el personal de enfermería; por tanto, es necesario concientizar y capacitar continuamente al personal para obtener una mayor satisfacción de los pacientes hospitalizados.

La anticipación sobre los cuidados del personal de enfermería sobre los pacientes hospitalizados son importantes para poder saber cuáles son las necesidades del paciente y poder cubrirlas, por tanto se genera aun mayor satisfacción.

La manutención de la relación de confianza entre el personal de enfermería y el pacientes son de vital importancia porque permite una adecuada comunicación y una mejora adherencia al tratamiento, por ende una mejor satisfacción.

La monitorización continua del paciente debe ser una de las prioridades del personal de enfermería con la finalidad de lograr una continua comunicación y observar cualquier necesidad del paciente.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Syed SB, Leatherman S, Mensah-Abrampah N, Neilson M, Kelley E. Improving the quality of health care across the health system. Bulletin of the World Health Organization. 1 de diciembre de 2018;96(12):799-799.
2. Los diferentes conceptos de calidad en salud [Internet]. Conexionesan. 2016 [citado 21 de febrero de 2020]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
3. Febré N, Mondaca Gómez K, Méndez Celis P, Badilla Morales V, Soto Parada P, Ivanovic P, et al. Calidad en Enfermería: su gestión, implementación y Medición. Rev Med Clin Condes. 2018;29(3):278-87.
4. Rosales Ponte GM. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016 [Tesis de Maestría]. [Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
5. Borré Ortiz YM, Vega Vega Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados. Ciencia y enfermería. diciembre de 2014;20(3):81-94.
6. Ochante Palomino FDM, Pimentel Agurto SB, Tello Salés MJ. Estrés laboral de la Enfermera y la Calidad de atención percibido por el familiar en el Servicio de Pediatría en un Hospital Nacional. Lima 2017-2018 [Internet] [Tesis de Especialidad]. [Lima - Perú]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [citado 10 de julio de 2020]. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4369/Estres\\_Ochante\\_Palomino\\_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4369/Estres_Ochante_Palomino_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

7. Gaalan K, Kunaviktikul W, Akkadechanunt T, Wichaikhum O, Turale S. Factores predictivos de la calidad de la atención de enfermería entre enfermeras en hospitales de atención terciaria en Mongolia. *International nursing review en español: revista oficial del Consejo Internacional de Enfermeras*. 2019;66(2 (Junio)):190-7.
8. Mulugeta H, Wagnew F, Dessie G, Biresaw H, Habtewold TD. Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *BMC Nursing [Internet]*. diciembre de 2019 [citado 3 de julio de 2020];18(1). Disponible en: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-019-0348-9>
9. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*. 2019;6(2):535-45.
10. Puch-Ku GF, Uicab-Pool G de los Á, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2016;24(2):129-36.
11. Goh ML, Ang ENK, Chan Y-H, He H-G, Vehviläinen-Julkunen K. A descriptive quantitative study on multi-ethnic patient satisfaction with nursing care measured by the Revised Humane Caring Scale. *Applied Nursing Research*. agosto de 2016;31:126-31.
12. Köberich S, Feuchtinger J, Farin E. Factors influencing hospitalized patients' perception of individualized nursing care: a cross-sectional study. *BMC Nursing [Internet]*. diciembre de 2016 [citado 3 de julio de 2020];15(1). Disponible en: <http://www.biomedcentral.com/1472-6955/15/14>
13. Revilla Galdo CM, Silvestre Orihuela M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postoperado mediato en el pabellón 6-I Primera del Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Internet] [Tesis de Especialidad]. [Callao - Perú]: Universidad Nacional del Callao; 2019 [citado 3 de julio de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4467/REVILLA%20GALDO%20Y%20SILVESTRE%20ORIHUELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

14. Gomez Zuta MM, Vilca Arteaga JJ, Isidro Torres MA. Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Recuperación Post Anestésico de la Clínica Good Hope, Lima (2017) [Internet] [Tesis de Especialidad]. [Lima - Perú]: Universidad Peruana Unión; 2018 [citado 3 de julio de 2020]. Disponible en: [https://repositorio-dev.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1157/Martha\\_Trabajo\\_Investigaci%C3%B3n\\_2018.pdf?sequence=5](https://repositorio-dev.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1157/Martha_Trabajo_Investigaci%C3%B3n_2018.pdf?sequence=5)
15. Donayre Carbajo ME. Factores Sociodemográficos Y Calidad Del Cuidado Adulto Mayor Unidad De Cuidados Intermedios. Hospital Augusto Hernández Mendoza Essalud - Ica 2016 [Tesis de Maestría]. [Arequipa - Perú]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017.
16. Morocco Quispe EK. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017 [Tesis de Licenciatura]. [Puno - Perú]: Universidad Nacional del Altiplano; 2018.
17. Alcántara Benites KS, Díaz Tarma RL. Factores sociodemográficos y percepción de la calidad del cuidado de la enfermera en adultos mayores. Hospital Belén De Trujillo-2017 [Tesis de Licenciatura]. [Trujillo - Peru]: Universidad Privada Antenor Orrego; 2017.
18. Rosales AB, Fernández AS, Alarcón KV. Evaluación de los Indicadores de calidad en enfermería. Hospital Mariano Pérez Balí. Bartolomé Masó Márquez .2016. :20.
19. Saturno-Hernández PJ, Gutiérrez-Reyes JP, Vieyra-Romero WI, Romero-Martínez M, O'Shea-Cuevas GJ, Lozano-Herrera J, et al. Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. Salud pública Méx. diciembre de 2016;58:685-93.
20. Quispe Perez Y. Calidad de Servicio y Satisfaccion del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas - 2015 [Tesis de Grado]. [Andahuaylas - Perú]: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015.
21. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. Milbank Q. diciembre de 2005;83(4):691-729.

22. Palomino Navarro AM, Rivera Bañon ED, Tocto Velasquez PA. Calidad de Atención de Enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima - 2018 [Internet] [Tesis de Especialidad]. [Lima - Perú]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [citado 24 de julio de 2020]. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Chanduvi Villalta M, Chonlon Culqui A. Nivel de satisfacción sobre cuidados de enfermería que brinda las enfermeras a los pacientes adultos mayores en la clínica geriátrica del Ejército Lima, 2017 [Tesis de Licenciatura]. [Callao - Perú]: Universidad Nacional del Callao; 2017.
24. Ortega Loza GA, Rojas Vela JJ, Vargas Barrantes B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un Hospital Nacional.
25. Shinde M, Kapurkar K. Patient's Satisfaction with Nursing Care Provided in Selected Areas of Tertiary Care Hospital. 2014;3(2):12.
26. Alsaqri S. Patient Satisfaction with Quality of Nursing Care at Governmental Hospitals, Ha'il City, Saudi Arabia. Journal of Biology, Agriculture and Healthcare. 2016;6(10):128-42.
27. Buchanan J, Dawkins P, Lindo JLM. Satisfaction with nursing care in the emergency department of an urban hospital in the developing world: A pilot study. International Emergency Nursing. julio de 2015;23(3):218-24.
28. You L, Aiken LH, Sloane DM, Liu K, He G, Hu Y, et al. Hospital nursing, care quality, and patient satisfaction: Cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe. International Journal of Nursing Studies. febrero de 2013;50(2):154-61.
29. Mastrapa YE, Lamadrid M del PG. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2016 [citado 29 de julio de 2020];32(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
30. PatientEngagementHIT. Patient Satisfaction and HCAHPS: What It Means for Providers [Internet]. PatientEngagementHIT. 2016 [citado 21 de julio de



- 2020]. Disponible en: <https://patientengagementhit.com/features/patient-satisfaction-and-hcahps-what-it-means-for-providers>
31. Vera M. Nursing Care Plans: The Ultimate Guide and Database for Free [Internet]. Nurseslabs. 2019 [citado 21 de julio de 2020]. Disponible en: <https://nurseslabs.com/nursing-care-plans/>
  32. Guerrero-Ramírez R, Meneses-La Riva ME, De La Cruz-Ruiz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. Revista Enfermeria Herediana. 2017;9(2):133.
  33. Hospitalización [Internet]. Lexico Dictionaries | Spanish. [citado 21 de julio de 2020]. Disponible en: <https://www.lexico.com/es/definicion/hospitalizacion>
  34. Enfermería [Internet]. WHO. World Health Organization; [citado 21 de julio de 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/topics/nursing/es/>

## **ANEXOS**

– Anexo 1: Instrumentos validados

Estimado señor(a) solicito la participación en el presente estudio, para lo cual necesito que complete de manera adecuada y con la mayor veracidad posible la siguiente encuesta sobre la percepción que usted tiene sobre la calidad de atención de enfermería que se le brinda en el servicio.

### I. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

EDAD: \_\_\_\_ años

SEXO:

Masculino ( )

Femenino ( )

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Primario ( )

Secundario ( )

Superior ( )

PATOLOGIA QUIRURGICA: \_\_\_\_\_

ESTANCIA HOSPITALARIA: \_\_\_\_

### II. CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA (CARE Q)

Marque con una X dentro de la casilla, según como usted califica la calidad de cuidado por parte del personal de enfermería, siendo:

1=Nunca

2=A veces

3=Casi siempre

4=Siempre

| DIMENSIONES          |  | NUNCA | A<br>VECES | CASI<br>SIEMPRE | SIEMPRE |
|----------------------|--|-------|------------|-----------------|---------|
| <b>ACCESIBILIDAD</b> |  |       |            |                 |         |
| 1                    | La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos. |       |            |                 |         |
| 2                    | La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.                                   |       |            |                 |         |
| 3                    | La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud                                      |       |            |                 |         |
| 4                    | La enfermera responde rápidamente a su llamado.  |       |            |                 |         |

|                           |  |  |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|--|--|
| 5                         | La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.  |  |  |  |  |
| <b>EXPLICA Y FACILITA</b> |  |  |  |  |  |
| 6                         | La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.              |  |  |  |  |
| 7                         | La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual                                       |  |  |  |  |
| 8                         | La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.  |  |  |  |  |
| 9                         | La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite                    |  |  |  |  |
| 10                        | La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.   |  |  |  |  |
| <b>CONFORTA</b>           |  |  |  |  |  |
| 11                        | La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.   |  |  |  |  |
| 12                        | La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento                                 |  |  |  |  |
| 13                        | La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.                                       |  |  |  |  |
| 14                        | La enfermera es alegre.  |  |  |  |  |
| 15                        | La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.   |  |  |  |  |
| 16                        | La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.   |  |  |  |  |
| 17                        | La enfermera lo escucha con atención.  |  |  |  |  |
| 18                        | La enfermera habla con usted amablemente.  |  |  |  |  |
| 19                        | La enfermera involucra a su familia en su cuidado.   |  |  |  |  |
| <b>SE ANTICIPA</b>        |  |  |  |  |  |
| 20                        | La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.  |  |  |  |  |
| 21                        | La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud. |  |  |  |  |
| 22                        | Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo                            |  |  |  |  |

|                                       |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------|--|--|--|--|--|
|                                       | plan de intervención.  |  |  |  |  |
| 23                                    | La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.                              |  |  |  |  |
| 24                                    | La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.                   |  |  |  |  |
| 25                                    | Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.                      |  |  |  |  |
| 26                                    | La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.  |  |  |  |  |
| 27                                    | La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.   |  |  |  |  |
| 28                                    | La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.                                      |  |  |  |  |
| 29                                    | La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.  |  |  |  |  |
| <b>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b> |  |  |  |  |  |
| 30                                    | La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.  |  |  |  |  |
| 31                                    | La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado. |  |  |  |  |
| 32                                    | La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.                                |  |  |  |  |
| 33                                    | La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.  |  |  |  |  |
| 34                                    | La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.   |  |  |  |  |
| 35                                    | La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.  |  |  |  |  |
| 36                                    | La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.  |  |  |  |  |
| 37                                    | La enfermera lo identifica y lo  |  |  |  |  |

|                                     |   |  |  |  |  |
|-------------------------------------|---|--|--|--|--|
|                                     | trata a usted como una persona individual.  |  |  |  |  |
| <b>38</b>                           | La enfermera se identifica y se presenta ante usted.  |  |  |  |  |
| <b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b> |   |  |  |  |  |
| <b>39</b>                           | El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.  |  |  |  |  |
| <b>40</b>                           | La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento. |  |  |  |  |
| <b>41</b>                           | La enfermera es organizada en la realización de su trabajo  |  |  |  |  |
| <b>42</b>                           | La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.  |  |  |  |  |
| <b>43</b>                           | La enfermera es calmada.  |  |  |  |  |
| <b>44</b>                           | La enfermera le proporciona buen cuidado físico.  |  |  |  |  |
| <b>45</b>                           | La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.                           |  |  |  |  |
| <b>46</b>                           | La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.   |  |  |  |  |

– Anexo 2: Instrumento validado

### III. SATISFACCION DEL PACIENTE

Marcar según corresponda teniendo en cuenta que la valoración va de:

1=Nada Satisfecho

2=Poco Satisfecho

3=Bastante Satisfecho

4=Muy Satisfecho

5=Completamente Satisfecho

|    |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1  | La cantidad de tiempo que las enfermeras pasan con usted.                                    |   |   |   |   |   |
| 2  | La capacitación de las enfermeras para hacer bien su trabajo.                                |   |   |   |   |   |
| 3  | Había siempre una enfermera cerca si la necesitaba.  |   |   |   |   |   |
| 4  | El número de enfermeras que conocían sus cuidados.   |   |   |   |   |   |
| 5  | La rapidez con la que acudían cuando las llamaban.   |   |   |   |   |   |
| 6  | La manera en que las enfermeras le hacían sentir como en casa.                               |   |   |   |   |   |
| 7  | La cantidad de información que las enfermeras le daban acerca de su situación y tratamiento. |   |   |   |   |   |
| 8  | La frecuencia con la que las enfermeras comprobaban que se encontraba bien.                  |   |   |   |   |   |
| 9  | La amabilidad de las enfermeras.   |   |   |   |   |   |
| 10 | La manera en que las enfermeras le explicaban las cosas.                                     |   |   |   |   |   |
| 11 | La forma como las enfermeras informaban a su familia.  |   |   |   |   |   |
| 12 | El modo de hacer su trabajo las enfermeras.  |   |   |   |   |   |
| 13 | El tipo de información que las enfermeras daban acerca de su situación y tratamiento.        |   |   |   |   |   |
| 14 | El trato que recibió de las enfermeras como persona.   |   |   |   |   |   |
| 15 | La forma como las enfermeras escuchaban sus preocupaciones                                   |   |   |   |   |   |
| 16 | La cantidad de libertad que le fue dada en la planta   |   |   |   |   |   |
| 17 | La disponibilidad de las enfermeras a responder a sus demandas                               |   |   |   |   |   |
| 18 | El grado de intimidad que le proporcionaron las enfermeras                                   |   |   |   |   |   |
| 19 | La conciencia de las enfermeras sobre sus necesidades  |   |   |   |   |   |

– Anexo 3: Consentimiento informado

Acepto participar voluntariamente en el estudio de investigación titulado: “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN CIRUGÍA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA, LIMA 2020”; por lo que declaro que he sido informado sobre el objetivo, justificación del estudio, así mismo he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre las dudas que tuve y todas ellas han sido absueltas con eficiencia, claridad y buen fundamento por el investigador.

Mi participación consistirá en responder con veracidad a las preguntas formuladas, así mismo he sido informado que si decido en cualquier momento no continuar participando del estudio después de haber firmado el presente documento, estaré en la libertad de hacerlo sin ninguna represalia para mi persona. El investigador se compromete a cumplir con los principios de confidencialidad, anonimato referente a la información obtenida, los resultados se darán a conocer de forma general, guardando en reserva la identidad de cada informante. El investigador se comprometió activamente a revertir los resultados negativos, de ser el caso, luego de obtener los resultados.

Habiendo recibido toda la información respecto a la presente investigación, doy mi consentimiento informado y autorizo mi participación refrendando con mi firma el presente documento.

---

DNI:

Investigadora:

Lic. Nancy Isabel Pecho Nuñez





|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 14 | 7  | 17  | 25  | 23  | 22  | 108 |     |     |     |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2  | 4  | 16 | 14 | 21 | 30 | 27  | 29  | 137 |     |     |     |     |     |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 4  | 18 | 15 | 26 | 35 | 32  | 28  | 154 |     |     |     |     |     |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 18 | 20 | 24 | 14 | 19 | 22 | 117 |     |     |     |     |     |     |     |
| 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3  | 2  | 12 | 6  | 25 | 34 | 36  | 24  | 137 |     |     |     |     |     |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 15 | 15 | 31  | 39  | 36  | 31  | 167 |     |     |     |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 20 | 20  | 36  | 37  | 36  | 32  | 181 |     |     |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2  | 2  | 2  | 3  | 13 | 12 | 22  | 23  | 23  | 22  | 115 |     |     |     |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2  | 2  | 3  | 11 | 9  | 19 | 18  | 18  | 20  | 95  |     |     |     |     |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2  | 2  | 3  | 11 | 12 | 20 | 22  | 21  | 20  | 106 |     |     |     |     |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4  | 14 | 10 | 20 | 28 | 25 | 20  | 117 |     |     |     |     |     |     |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4  | 18 | 17 | 22 | 31 | 31 | 25  | 144 |     |     |     |     |     |     |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 15 | 10 | 17  | 20  | 16  | 16  | 94  |     |     |     |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2  | 13 | 8  | 17 | 16 | 14 | 16  | 84  |     |     |     |     |     |     |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 18 | 20  | 36  | 38  | 36  | 32  | 180 |     |     |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 18 | 17  | 27  | 38  | 36  | 32  | 168 |     |     |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 18 | 20  | 30  | 34  | 29  | 32  | 163 |     |     |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 20 | 19  | 33  | 35  | 29  | 32  | 168 |     |     |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 20 | 20  | 34  | 37  | 36  | 26  | 173 |     |     |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 17 | 20  | 36  | 37  | 34  | 32  | 176 |     |     |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 15 | 20  | 27  | 24  | 19  | 16  | 121 |     |     |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2  | 2  | 3  | 12 | 9  | 19 | 16  | 18  | 20  | 94  |     |     |     |     |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 20 | 20  | 35  | 37  | 35  | 32  | 179 |     |     |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 14  | 12  | 25  | 26  | 23  | 21  | 121 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 15  | 20  | 36  | 32  | 27  | 24  | 154 |     |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 15  | 10  | 23  | 30  | 27  | 24  | 129 |     |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 15  | 15  | 23  | 28  | 25  | 24  | 130 |     |







|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |     |     |     |    |     |     |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 20 | 31 | 37 | 35 | 30 | 171 |    |     |     |     |     |     |     |    |     |     |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 18 | 20 | 30 | 26 | 34  | 29 | 157 |     |     |     |     |     |    |     |     |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 18 | 14  | 32 | 38  | 30  | 27  | 159 |     |     |    |     |     |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 2  | 16 | 15 | 26  | 20 | 23  | 27  | 127 |     |     |     |    |     |     |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 15 | 11  | 18  | 21  | 17  | 21  | 103 |    |     |     |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 17  | 19 | 34  | 36  | 34  | 28  | 168 |     |    |     |     |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 14 | 7   | 17  | 25  | 23  | 22  | 108 |    |     |     |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4   | 16 | 14  | 21  | 30  | 27  | 29  | 137 |    |     |     |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 18 | 15  | 26 | 35  | 32  | 28  | 154 |     |     |    |     |     |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2  | 1  | 4  | 18 | 20 | 24 | 14  | 19 | 22  | 117 |     |     |     |     |    |     |     |
| 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3   | 4  | 3   | 2   | 12  | 6   | 25  | 34  | 36 | 24  | 137 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4  | 4   | 15  | 15  | 31  | 39  | 36  | 31 | 167 |     |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4  | 4   | 4   | 20  | 20  | 36  | 37  | 36 | 32  | 181 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 13 | 12  | 22 | 23  | 23  | 22  | 115 |     |     |    |     |     |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 11  | 9  | 19  | 18  | 18  | 20  | 95  |     |    |     |     |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 11  | 12 | 20  | 22  | 21  | 20  | 106 |     |    |     |     |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2  | 1  | 4  | 14 | 10 | 20 | 28  | 25 | 20  | 117 |     |     |     |     |    |     |     |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 18 | 17  | 22 | 31  | 31  | 25  | 144 |     |     |    |     |     |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2  | 15  | 10  | 17  | 20  | 16  | 16  | 94 |     |     |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 15 | 11 | 20  | 29 | 22  | 21  | 118 |     |     |     |    |     |     |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2  | 3  | 3  | 2  | 13 | 13 | 22  | 25 | 19  | 19  | 111 |     |     |     |    |     |     |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 11 | 15  | 26 | 26  | 22  | 23  | 123 |     |     |    |     |     |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2  | 3  | 13 | 14 | 20 | 26 | 24  | 18 | 115 |     |     |     |     |     |    |     |     |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2  | 3  | 2  | 3  | 12 | 12 | 17  | 23 | 23  | 17  | 104 |     |     |     |    |     |     |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3  | 3  | 1  | 3  | 14 | 14 | 25  | 26 | 17  | 17  | 113 |     |     |     |    |     |     |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3  | 1  | 3  | 13 | 14 | 21 | 24  | 21 | 17  | 110 |     |     |     |     |    |     |     |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 1  | 2  | 13 | 14 | 25  | 24 | 21  | 14  | 111 |     |     |     |    |     |     |



– Anexo 5: Base de datos de satisfacción del paciente

| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | SATISFACCION |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|
| 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 50           |
| 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 68           |
| 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 49           |
| 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 76           |
| 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 41           |
| 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 57           |
| 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 50           |
| 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 72           |
| 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 57           |
| 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 65           |
| 3  | 5  | 2  | 4  | 5  | 2  | 3  | 5  | 2  | 4   | 1   | 5   | 2   | 2   | 5   | 4   | 2   | 2   | 4   | 62           |
| 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 5  | 5  | 4  | 3   | 2   | 3   | 2   | 5   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 53           |
| 2  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 2  | 3  | 3  | 1   | 1   | 4   | 3   | 4   | 2   | 1   | 4   | 4   | 4   | 62           |
| 3  | 5  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3   | 5   | 5   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 65           |
| 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 1   | 5   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 36           |
| 3  | 4  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 88           |
| 2  | 5  | 5  | 5  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 68           |
| 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2  | 5  | 5  | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 1   | 1   | 1   | 1   | 73           |
| 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 72           |
| 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 50           |
| 5  | 5  | 4  | 5  | 2  | 3  | 2  | 5  | 5  | 5   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 1   | 2   | 3   | 5   | 74           |
| 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 75           |
| 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1   | 1   | 5   | 5   | 1   | 1   | 1   | 5   | 1   | 1   | 51           |
| 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1   | 1   | 5   | 5   | 5   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 55           |
| 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 28           |



|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 47 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 54 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 43 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 49 |
| 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 45 |
| 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 45 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 46 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 91 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 85 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 92 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 74 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 75 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 68 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 62 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 88 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 93 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 63 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 60 |
| 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 46 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 74 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 58 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 71 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 45 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 71 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 58 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 49 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 46 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 53 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 46 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 45 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 48 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 88 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 88 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 71 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 46 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 68 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 70 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 78 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 73 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 68 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 82 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 78 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 49 |
| 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 48 |
| 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 45 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 41 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 72 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 65 |
| 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 62 |
| 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 53 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 65 |
| 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 88 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 68 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 73 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 72 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 50 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 74 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 75 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 51 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 55 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 28 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 47 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 54 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 43 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 49 |
| 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 45 |
| 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 45 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 49 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 46 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 53 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 46 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 45 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 48 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 88 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 88 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 71 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 46 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 68 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 70 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 51 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 55 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 28 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 47 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 54 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 43 |

Anexo 6. Matriz operacional

| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA   | OBJETIVO   | HIPÓTESIS  | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES         |                             |   | DISEÑO METODOLÓGICO  | POBLACIÓN Y MUESTRA  |
|--|--|--|---|-----------------------------|---|--|--|
|  |  |  | VARIABLES                               | DIMENSIONES                 | INDICADORES                                   |  |  |
| <b>PROBLEMA GENERAL</b><br>¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020? | <b>OBJETIVO GENERAL</b><br>Analizar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020 | <b>HIPOTESIS GENERAL</b><br>Si existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020 | <b>CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA</b> | <b>ACCESIBILIDAD</b>        | 5-10 = Bajo<br>11-15 = Medio<br>16-20 = Alto  | <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b><br>Investigación aplicada, enfoque cuantitativo. Según tiempo será prospectivo y según la forma de recolección de datos es transversal.<br><br>Diseño:<br>El diseño metodológico fue no experimental – correlacional. | <b>Población:</b><br>Se incluyeron a todos los pacientes que ingresaron y se hospitalizaron en el Hospital Cayetano Heredia durante el periodo enero a junio 2020 (n=345). |
|  |  |  |   | <b>EXPLICA Y FACILITA</b>   | 5-10 = Bajo<br>11-15 = Medio<br>16-20 = Alto  |  |  |
|  |  |  |   | <b>CONFORT</b>              | 9-18 = Bajo<br>19-27 = Medio<br>28-36 = Alto  |  |  |
|  |  |  |   | <b>SE ANTICIPA</b>          | 10-20 = Bajo<br>21-30 = Medio<br>31-40 = Alto |  |  |
|  |  |  |   | <b>MANTIENE RELACIÓN DE</b> | 9-18 = Bajo<br>19-27 =                        |  |  |

|   |  |  |                                  |                                      |   |  |  |
|---|--|--|----------------------------------|--------------------------------------|---|--|--|
|   |  |  |                                  | <b>CONFIANZA</b>                     | Medio<br>28-36 = Alto   |  |  |
|   |  |  |                                  | <b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>  | 8-16 = Bajo<br>17-24 = Medio<br>25-32 = Alto                      |  |  |
| <b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b><br>¿Qué relación existe entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020?<br><br>¿Qué relación existe entre la dimensión explica y facilita, y la satisfacción del paciente | <b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b><br>Identificar la relación existe entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020?<br><br>Indicar la relación que existe entre la dimensión explica y facilita, y la satisfacción | <b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b><br>Si existe relación entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020<br><br>Si existe relación entre la dimensión explica y facilita, y la satisfacción del paciente | <b>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</b> | <b>TÉCNICO INTERPERSONAL ENTORNO</b> | 19-44=Poco Satisfecho<br>45-70=Satisfecho<br>71-95=Muy Satisfecho |  | <b>MUESTRA:</b><br>La muestra incluida en el estudio será un total de 182..<br><b>Técnicas de instrumentos de recolección:</b><br>Se aplicara encuesta CARE Q y CUCACE |



|   |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020?  | del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020?  | hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020  |  |  |  |  |  |
| ¿Qué relación existe entre la dimensión Confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020? | Explicar la relación que existe entre la dimensión Confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020? | Si existe relación entre la dimensión Confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020 |  |  |  |  |  |
| ¿Qué relación existe entre la dimensión anticipación y la satisfacción del paciente hospitalizado en  | Indicar la relación que existe entre la dimensión anticipación y la satisfacción del paciente  | Si existe relación entre la dimensión anticipación y la satisfacción del paciente hospitalizado  |  |  |  |  |  |

|   |   |  |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|--|
| <p>cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020?</p>  | <p>hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020?</p>   | <p>en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020</p>   |  |  |  |  |  |
| <p>¿Qué relación existe entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020?</p> | <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020?</p> | <p>Si existe relación entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020</p> |  |  |  |  |  |
| <p>¿Qué relación existe entre la dimensión monitorea y hace seguimiento y la</p>  | <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión monitorea y hace</p>   | <p>Si existe relación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento y</p>  |  |  |  |  |  |

|  |   |  |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|--|
| satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020? | seguimiento y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020? | la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020 |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|--|



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIDAD DE POSGRADO

**CONSTANCIA N° 023 -2020-UPG-FCS**

La Unidad de Asesoría de Tesis de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao;

**HACE CONSTAR QUE:**

Se ha procedido a revisar la tesis titulada:

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE  
HOSPITALIZADO EN CIRUGÍA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA, LIMA 2020**

presentada por: PECHO NUÑEZ NANCY ISABEL

para tramitar el Grado Académico de **MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD**

Al realizar la revisión de la autenticidad mediante el URKUND, se obtuvo un resultado del **14%**, lo cual no supera el máximo establecido en la Directiva N° 013-2019-R "Directiva que Regula y Norma el Uso del Software para la Identificación de la Autenticidad de Documentos Académicos en la Universidad Nacional del Callao", aprobado con Res. N° 704-2019-R del 05 de Julio de 2019.

Se expide la presente constancia a solicitud del (la) interesado (a), a fin de continuar con el trámite correspondiente.

Bellavista, 12 de Agosto de 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIDAD DE POSGRADO

Dra. Mercedes Lulílea Ferrer Mejía  
UNIDAD DE TESIS - UPG FCS UNAC

Recibo: 050.010.0016

Fecha : 3/08/2020