

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE  
LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL  
DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO**

**AUTORES:**

**ROXANA MENDOZA ZÚNIGA**

**MARYCRUZ NIETO SALAZAR**

**CALLAO - 2020**

**PERÚ**





## **DEDICATORIA**

A nuestros padres por ser las personas que me impulsan y me apoyan para que logre mis objetivos trazados.

**Las autoras**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por concederme serenidad y fortaleza todo momento, por haberme enseñado que uno no se debe rendir nunca ante los obstáculos que la vida nos presenta.

A mí familia por haber confiado en mí en todo momento, por haber llenado mi vida de alegría y por enseñarme que todo se puede conseguir a base de responsabilidad, dedicación y sacrificio.

**Las autoras.**

## ÍNDICE

	Pág.
TITULO	01
AUTOR(ES)	03
PÁGINA DE RESPETO	04
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN	05
DEDICATORIA	06
AGRADECIMIENTO	07
ÍNDICE	10
TABLAS DE CONTENIDO	11
TABLA DE GRÁFICOS	12
RESUMEN	14
ABSTRACT	16
INTRODUCCIÓN	17
<b>CAPÍTULO I</b>	17
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Descripción de la realidad Problematica	17
1.2. Formulación del Problema	19
1.3. Objetivos de la Investigación	20
<b>CAPÍTULO II</b>	23
MARCO TEORICO	23
2.1. Antecedentes del estudio	23
2.2. Marco teórico	32
2.3. Conceptual	36
2.4. Definición de Términos	40
<b>CAPÍTULO III</b>	42
HIPÓTESIS Y VARIABLES	42
3.1. Hipótesis general e hipótesis específicas	44
3.2. Definición de variables	44
3.3. Operacionalización de variables	46
<b>CAPÍTULO IV</b>	46
DISEÑO METODOLÓGICO.	46
4.1. Tipo y diseño de la investigación	46
4.2. Metodo de investigación	46
4.3. Población y Muestra	46
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	48

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	48
4.6. Análisis y Procesamiento de datos.	50
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>	51
5.1. Resultados Descriptivos	51
5.2. Resultados Inferenciales	68
<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	74
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	74
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	82
6.3. Responsabilidad ética	86
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
ANEXOS	94
Anexo 1: Instrumentos validados	95
Anexo 2: Consentimiento informado	97
Anexo 3: Base de datos	98
Anexo 4: Matriz de consistencia	100

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>TABLA Nº 01</b> SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020	50
<b>TABLA Nº 02</b> SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020	52
<b>TABLA Nº 03</b> SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN SEGURIDAD SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020	55
<b>TABLA Nº 04</b> SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020	58
<b>TABLA Nº 05</b> SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN FIABILIDAD SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020	61
<b>TABLA Nº 06</b> SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN TANGIBILIDAD SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020	64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
<b>GRÁFICO N° 01</b> SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020	51
<b>GRÁFICO N° 02</b> SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020	53
<b>GRÁFICO N° 03</b> SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN SEGURIDAD SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020	56
<b>GRÁFICO N° 04</b> SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020	59
<b>GRÁFICO N° 05</b> SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN FIABILIDAD SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020	62
<b>GRÁFICO N° 06</b> SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN TANGIBILIDAD SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020	65

## RESUMEN

La presente investigación planteó el siguiente **Problema** ¿Qué relación existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020? **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020. **Metodología.** Estudio de Tipo cuantitativo con diseño correlacional, la población estuvo conformada por pacientes que fueron intervenidos quirúrgicamente por cataratas y la muestra estuvo conformado por 53 pacientes de ambos sexos, utilizando la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y agudeza visual. El instrumento que se utilizó es el Cuestionario de SERVQUAL validado por juicio de expertos y la Tabla de Snellen, para el procesamiento de la información obtenida se utilizó el SPSS versión 25, para la comprobación de la hipótesis se utilizó el análisis logístico multivariado. **Resultados:** Existe satisfacción del paciente en un 71,7% y la calidad de atención percibida es regular en el 75,5%, al cruzar las variables se observa que existe satisfacción y perciben como regular la calidad de atención por el 62,3% de la población estudiada. **Conclusión** Existe satisfacción asociada a la calidad de atención percibida por los pacientes en el servicio donde fueron intervenidos quirúrgicamente por cataratas en el hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo (El coeficiente de correlación de Spearman = 0,611, lo cual indica una relación positiva alta en sentido directo y un valor de  $P = sig. = 0,00$  que indica que es significativa). **Palabras clave:** cirugía de cataratas, satisfacción y calidad.

## ABSTRACT

The present investigation raised the following problem: What relationship exists between the User Satisfaction Level and Quality of Care of Cataract Surgery at the Surgical Center of the Daniel Alcides Carrión Hospital, Huancayo 2020? Objective: To determine the relationship between the User Satisfaction Level and Quality of Care of Cataract Surgery at the Surgical Center of the Daniel Alcides Carrión Hospital, Huancayo 2020. Methodology. Quantitative type study with correlational design, the population was made up of patients who underwent surgery for cataracts and the sample consisted of 53 patients of both sexes, using the non-probability sampling technique for convenience, the data collection technique was the survey, and visual acuity and the SERVQUAL Questionnaire instrument Snellen table validated by expert judgment, SPSS version 25 was used to process the information obtained, multivariate logistic analysis was used to check the hypothesis. Results: There is patient satisfaction in 71.7% and the perceived quality of care is regular in 75.5%. Crossing the variables shows that there is satisfaction and 62.3% perceive the quality of care as regular.. Conclusion There is satisfaction associated with the quality of care perceived by patients in the service where they underwent surgery for cataracts at the Daniel Alcides Carrión hospital in Huancayo (Spearman's correlation coefficient = 0.611, which indicates a high positive relationship in the forward direction and a value of  $P = sig. = 0.00$  indicating that it is significant). **Key words:** Satisfaction in those operated on for cataracts, satisfaction and quality of care.

## INTRODUCCIÓN

La catarata es una de las enfermedades oftalmológicas más importantes por la disminución de la agudeza visual que provoca y por lo extendida en el mundo; es la causa mundial de la ceguera reversible; existen aproximadamente 37 millones de personas ciegas en el mundo de las cuales el 50% de ceguera en la mayoría de los países de Asia, América y África es causada por la catarata. Es generalmente degenerativa y aparece muy frecuentemente en personas de más de 50 años.

Así como lo refiere **Callista Roy quien define** a la **enfermería** como la ciencia y la práctica que amplía la capacidad de adaptación y mejora la transformación del entorno. La **enfermera** actúa para mejorar la interacción entre la persona y su entorno para fomentar la adaptación.

El profesional de enfermería en el área quirúrgica, que está en contacto directo y continuo al paciente sometido a esta intervención, brindar un cuidado oportuno seguro y especializado, garantizando así su recuperación óptima ante esta experiencia quirúrgica, incrementando habilidades y destrezas en la comunicación con el paciente sobre todo saber identificar sus temores, miedos y cuando un paciente presenta algún tipo de complicaciones.

Uno de los instrumentos más generalizados para la valoración y la gestión del funcionamiento de los servicios sanitarios. La satisfacción del consumo de los servicios sanitarios es utilizada frecuentemente como un índice de buen funcionamiento de la calidad del servicio prestado e incluso como un indicador del resultado de estos por parte de la administración sanitaria.

En nuestros días los avances tecnológicos, aumentan de manera vertiginosa facilitando y agilizando el trabajo diario del quirófano, esto unido a la buena praxis y al trabajo en equipo hace que el resultado de la intervención sea el esperado.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

En la actualidad en el mundo hay aproximadamente 285 millones de personas con discapacidad visual, de las cuales 39 millones son ciegas y 246 millones presentan baja visión. Aproximadamente un 90% de la carga mundial de discapacidad visual se concentra en los países de ingresos bajos. El 82% de las personas que padecen ceguera tienen 50 años o más. En términos mundiales, los errores de refracción no corregidos constituyen la causa más importante de discapacidad visual, pero en los países de ingresos medios y bajos las cataratas siguen siendo la principal causa de ceguera. Se estima que la catarata afecta a 18 millones de personas en el mundo y gran parte de ellas es de la tercera edad, de acuerdo con la OMS 2019 (1).

Las cegueras causadas por cataratas son evitables porque existe un medio eficaz de tratamiento (extracción de las cataratas con implante de una lente intraocular) que es seguro y efectivo para recuperar la vista. La tasa de operaciones de cataratas es una medida cuantificable de la prestación de servicios de cirugía de cataratas. La satisfacción del usuario dependerá de la pericia y técnica aplicada de cada médico oftalmólogo y los resultados de la efectividad de la cirugía de catarata se visualizarán a través de la medición de la agudeza visual comparando la agudeza visual antes y después de la cirugía de catarata. De acuerdo con el plan de acción mundial 2014-2020 de salud ocular (2).

La ceguera es una discapacidad que afecta entre el 1% y 4% de la población de los países latinoamericanos. Esto es una cifra importante para los países, considerando que en su mayoría se encuentran en desarrollo y sufren un impacto en la economía al dejar de contar con un trabajo. Además, debemos tener en cuenta que una parte de estas

personas requieren la ayuda de al menos de un miembro de su hogar que también debe dejar de trabajar para cuidar a la persona ciega. Alrededor del 80% de los casos de ceguera se presentan en personas mayores a 50 años, según los resultados que han arrojado las evaluaciones rápidas de ceguera evitable la patología de mayor prevalencia es la catarata, de acuerdo a la organización Mundial Visión 2020 -2015 (4).

En el Perú, La principal causa de la ceguera en personas de 50 años a más de edad en el Perú es la catarata es causante del 58% de casos de ceguera en personas de 50 años a más, seguido por el glaucoma (13.7%), errores refractivos no corregidos (5.3%), retinopatía diabética, entre otros. Estudio Poblacional de Evaluación Rápida de la Ceguera - ERCE Perú 2018 (5).

La catarata representa la segunda causa principal de cuera a nivel nacional, que sé que se caracteriza por la opacidad del lente natural del ojo (cristalino) cuya función es enfocar las imágenes que se observan. La opacidad impide el paso de los rayos de luz a la retina lo que hace que la visión comience a nublarse paulatinamente hasta convertirse en borrosa u opaca y finalmente provoque ceguera de no ser tratada. La catarata se presenta principalmente en los adultos mayores por ser el envejecimiento el principal factor de riesgo para su aparición, de acuerdo con el boletín epidemiológico 2018 (6).

La satisfacción del usuario para la cirugía de catarata puede ser utilizada como un indicador de calidad. Esta satisfacción está relacionada con la capacidad que se tenga para llenar las necesidades de los pacientes en los procesos relacionados con su atención. La satisfacción del usuario vendría a ser grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. Mientras la calidad se refiere a las actividades servicios desde punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario es la calidad

de atención. De acuerdo a la guía técnica de satisfacción del usuario del Ministerio de Salud 2015 (7).

En la región Junín no se encuentran datos estadísticos sobre la cantidad de cirugías de cataratas realizadas. En la jurisdicción de Huancayo en el Hospital Daniel Alcides Carrión en el año 2018 realizó 130 cirugías de cataratas en personas mayores de 50 años. Que se le dio posibilidad de integrarse socialmente de acuerdo con la Oficina de estadística del HRDCQ Daniel Alcides Carrión (8).

La ceguera por catarata es conocida por ser multifactorial, caracterizada por incapacitar al individuo, aumentando su dependencia, reduciendo su condición social. Siendo la cirugía su única solución.

Actualmente se puede evidenciar algunos procedimientos que aún no están fortalecidos en el servicio de centro quirúrgico los cuales son: la información sobre los trámites, procedimientos pre quirúrgicos, información del cómo es la cirugía de catarata, cuidados postoperatorios y la técnica quirúrgica a realizarse, tiempo de la cirugía, tiempo de recuperación, trato del personal. Estos indicadores mencionados son muy importantes para medir el nivel de satisfacción y por ende la calidad de atención. Puesto que si estos indicadores tienen deficiencias podría generar miedo a la operación y como consecuencia rechazo.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. FORMACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL.**

¿Qué relación existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020?

### **1.2.2. FORMULACION DEL PROBLEMA ESPECÍFICO.**

➤ ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la

dimensión Empatía y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020?

- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Seguridad y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020?
- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Capacidad de respuesta y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020?
- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Fiabilidad y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020?
- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Aspectos Tangibles y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020?

### **1.3. OBJETIVOS.**

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

Determinar la relación que existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- Identificar la relación que existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Empatía y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020.
- Identificar la relación que existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Seguridad y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del

Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020.

- Identificar la relación que existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Capacidad de respuesta y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020.
- Identificar la relación que existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Fiabilidad y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020.
- Identificar la relación que existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Aspectos Tangibles y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020.

#### **1.4. LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN.**

El presente trabajo de investigación encontró las siguientes limitaciones:

##### **Limitantes teóricas.**

La información especializada no está en el idioma español, por lo que resulta difícil profundizar sobre el tema, pero gracias a diferentes estrategias de bases de datos. Artículos científicos.

La escasa información en relación con la satisfacción del usuario en la calidad de la cirugía de catarata, pero después de una búsqueda continua se logró encontrar algunos antecedentes.

##### **Limitante de tiempo.**

Es limitado para desarrollar la investigación. Ya que se aplicará un estudio transversal en el cual solo se midió en un solo momento donde no se pudo determinar a través del tiempo el comportamiento de objeto de estudio.

La pandemia del covid-19 representa una dificultad en la recolección de datos. Puesto que actualmente la OMS, MINSA. Sugiere para evitar la transmisión del mismo el aislamiento social. Entre otras medidas.

**Limitante espacial.**

La inaccesibilidad de personal de salud para dirigirse a un establecimiento de salud para captar pacientes. Además, el estudio se realizó en centro quirúrgico del hospital en esta área geográfica del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, departamento de Junín, se menciona así mismo que aún existe población iletrada que no acepta la cirugía de cataratas, pero así se promueve este tipo de cirugías mediante campañas de salud ocular.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1. ANTECEDENTES: INTERNACIONAL Y NACIONAL.

##### 1.1.1. Antecedentes internacionales.

- Zerda Barreno, Elsie realizó la tesis titulada: **La Calidad de la Atención Médica y su Relación en la Satisfacción de los Pacientes Postquirúrgicos del Centro Oftalmológico “Centro del Ojo”. Ecuador. 2018.** Tuvo como objetivo Evaluar la calidad de la atención médica y su relación con la satisfacción de los pacientes post quirúrgicos del centro oftalmológico “Centro del Ojo” para presentar una estrategia focalizada a la mejora continua. Este estudio fue de no experimental de corte transversal la muestra estuvo conformada de 343 pacientes. Se utilizó el instrumento de medición que tiene una amplitud de escala de cinco categorías, utilizando la escala de Likert para la calificación del servicio, misma que mide actitudes y permite conocer el grado de conformidad del encuestado con la escala de afirmación propuesta, sirviendo para precisar la intensidad de los sentimientos o percepciones. Resultados: El 89,83% de los pacientes encuestados están totalmente satisfechos con los servicios brindados en la primera consulta médica en el Centro Oftalmológico del Ojo, mientras que el 69,19% están satisfechos con el horario programado de atención. Analizando la satisfacción de los pacientes con el personal médico del Centro del Ojo, solo el 67,73% están satisfechos. Concluye que el factor de Confiabilidad fue satisfactorio lo que se demostró en la confianza que inspiró el comportamiento, capacidad y profesionalismo del personal del Centro del Ojo, en la seguridad de los procedimientos realizados, en el servicio brindado en la primera consulta y en las dudas despejadas por el médico al

demostrar suficiente conocimiento. En la empatía también se verificó que los pacientes estaban satisfechos ya que se mostró interés en solucionar sus problemas de salud, la disposición del personal al estar presto ayudarle, tiempo dedicado en contestar dudas o preguntas, el comportamiento del personal, amabilidad brindada, atención individualizada y velar por sus mejores intereses (9).

- Alfonso P. Lorena, realizó la tesis titulada: **“Astigmatismo Posterior A Cirugía De Catarata Por Facoemulsificación Con Incisión Bent Centro Oftalmológico Regional Aragua agosto 2015 - agosto 2016”**. Venezuela. 2016. Tuvo como objetivo Determinar la prevalencia de astigmatismo, posterior a la cirugía de facoemulsificación con incisión de Bent, en el centro oftalmológico regional Aragua en el período agosto 2015 - agosto 2016. El estudio fue descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 14 pacientes del CORA, operados por técnica de facoemulsificación con incisión bent, en el período agosto 2015 - agosto 2016. Resultado: En relación a la refracción posterior a la cirugía, los diagnósticos con mayor prevalencia fueron: Astigmatismo Miópico compuesto contra la regla y Emétrope, cada uno con 20%, En cuanto la agudeza visual, presentó cambios importantes. Antes de la cirugía, 30% de los ojos presentaban agudeza visual de cuenta dedos, mientras que 70% habían sido evaluados entre 20/60 a 20/400. Posterior a la intervención de catarata por facoemulsificación con incisión bent, pasó de 20/150 (prequirúrgica) a 20/35 (postquirúrgica), en donde 5 pacientes (25%) presentaron agudeza visual “buena”, 8 (40%) agudeza “muy buena” y 5 (25%) agudeza visual “excelente” Concluye que aun siendo una muestra pequeña, queda demostrado el valor inferior de astigmatismo inducido por cirugía de catarata mediante la

faciemulsificación con incisión bent y la mejoría en la agudeza visual de los pacientes (10).

- Trujillo Fonseca Katia, realizo la tesis titulada “**Calidad visual y calidad de vida en pacientes operados de catarata mediante faciemulsificación**”. **Cuba. 2019.** Tuvo como objetivo Evaluar la repercusión de la cirugía de catarata por faciemulsificación en el mejoramiento de la discapacidad visual, la calidad de vida relativa a la visión y las actividades básicas de la vida diaria de adultos mayores. El estudio fue observacional, de corte longitudinal y prospectivo. La muestra estuvo conformada 108 pacientes intervenidos de catarata mediante la técnica facochop y el implante de lente intraocular, en el Instituto Cubano de Oftalmología “Ramón Pando Ferrer”, para determinar la calidad de vida relativa a la visión y la capacidad funcional antes y después de la cirugía. Se utilizaron los cuestionarios “índice de función visual VisQoL-15” e “índice de Katz”. Se analizó la agudeza visual pre y posoperatoria con corrección, la calidad de vida relativa a la visión y el nivel de independencia para la realización de actividades de la vida diaria. La prueba de X2 determinó la relación entre las variables. Resultado: El 99,7 % de los pacientes consideró tener una muy buena y buena calidad de vida relativa a la visión luego de la cirugía. El incremento en la agudeza visual mejor corregida conllevó una mejoría en la calidad de vida relativa a la visión y el nivel de independencia. Concluye La catarata provoca una considerable discapacidad visual y la faciemulsificación con implante de lente intraocular es un método efectivo y seguro para mejorar la calidad de vida relativa a la visión y la capacidad funcional en operados de catarata. El índice de función visual visqol-15 y el índice de Katz constituyen instrumentos útiles para determinar la calidad de vida relativa a la visión y la

funcionalidad posterior a la cirugía de catarata (11).

- Oltra Rodríguez, Enrique, realizó la tesis titulada: **“Calidad percibida por usuarios de cirugía menor según nivel asistencial y profesionales que la realizan”**. España. 2018. Tuvo como objetivo Determinar la Calidad percibida por usuarios de cirugía menor según nivel asistencial y profesionales que la realizan. El estudio fue Descriptiva, transversal. 275 pacientes de cirugía menor pertenecientes a dos hospitales y tres áreas de atención primaria de Asturias. El cuestionario sigue el modelo SERVQUAL adaptando el utilizado por el Ministerio de Sanidad en 1977. Se establece un modelo de comportamiento de la satisfacción en función de las variables que la incrementan o disminuyen. operados. Resultado: En todos los ítems la satisfacción fue buena o muy buena como mínimo en el 84% de los encuestados y en la mayoría estaba por encima del 95%. Había una diferencia significativa, a favor de atención primaria en tiempo de espera ( $p < 0,001$ ), explicaciones recibidas ( $p = 0,002$ ) y seguridad percibida ( $p = 0,015$ ). Las variables más explicativas de una satisfacción excelente fueron la sensación de seguridad y la atención del personal. El tipo de profesional no apareció como condicionante y el nivel asistencial solo apareció entre los que no se sentían muy seguros, en cuyo caso estaban menos satisfechos los atendidos en atención primaria. Concluye que La buena calidad percibida por los usuarios no penaliza el que la cirugía menor sea realizada en ninguno de los niveles asistenciales ni por ninguno de los profesionales que la realizan actualmente (12).

### 1.1.2. Antecedentes nacionales.

- Huanchaco Mota, realizó la tesis titulada **Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de**

**medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima. 2016.** Tuvo como objetivo Comparar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. El estudio fue descriptivo no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 152 usuarios, para lo cual se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Resultados : la entrevista realizada a los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía se muestra que el 96,1% manifiestan estar insatisfechos, el 0,7% medianamente satisfechos y el 3,3 % muy satisfechos, se muestran valores de la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción de los usuarios hospitalizados de donde el 74,4% de los usuarios del servicio de medicina muestran insatisfacción y el 7,2% se muestran muy satisfechos mientras que los usuarios del servicio de cirugía el 74,4% están insatisfechos y el 5,9% muy satisfechos, los valores de la dimensión seguridad de la variable satisfacción de los usuarios hospitalizados de donde el 69.0 % de los usuarios del servicio de medicina muestran insatisfacción y el 5,3% se muestran satisfechos mientras que los usuarios del servicio de cirugía el 73,8% están insatisfechos y el 8.6% muy satisfechos, los valores de la dimensión aspectos tangibles de la variable satisfacción de los usuarios hospitalizados de donde el 87,5% de los usuarios del servicio de medicina muestran insatisfacción y el 2,0 % se muestran satisfechos mientras que los usuarios del servicio de cirugía el 90,1% están insatisfechos y el 0,7% muy satisfechos. Concluye que las 5 dimensiones del nivel de satisfacción en ambos servicios, solamente en el caso de la dimensión empatía se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es por esta razón que no existen

mayores diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irgoyen, EsSalud (13).

- Alva Albarrán, Claudia realizó la tesis titulada **“Satisfacción del paciente postoperado Inmediato sobre el cuidado de enfermería del Servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo” Trujillo. 2016.** Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo. El estudio fue descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 200 pacientes postoperados inmediatos del servicio de cirugía (A y B) del Hospital Regional Docente de Trujillo, utilizando un cuestionario tipo escala Likert CARE-Q dividido en cinco dimensiones. Resultados: el 67.5% de pacientes encuestados se encuentra satisfecho y el 32.5% restante se encuentra insatisfecho con el cuidado recibido durante su hospitalización, el cuidado de enfermería con sus diferentes características divididas en dimensiones, en la dimensión accesibilidad el 62.5% se encuentra satisfecho y el 37.5% insatisfecho, en explica y facilita el 47.5% se encuentra satisfecho y el 52.5% insatisfecho, en conforta el 37.5% se encuentra satisfecho y el 62.5% insatisfecho; en la dimensión de relación de confianza el 40% se encuentra satisfecho y el 60% insatisfecho y para la dimensión monitorea y hace seguimiento el 67.5% se encuentra satisfecho y el 32.5% insatisfecho. Concluyendo que De los diferentes indicadores de la escala CARE-Q se encontró que la dimensión de mayor puntaje fue accesibilidad con un 62.5% de pacientes postoperados inmediatos satisfechos y la de menor puntaje fue

la dimensión de monitorea y hace seguimiento con un 32.5% de pacientes insatisfechos (14).

- Aguirre Sánchez, Paulo 2018, Trujillo, realizo la tesis titulada **“Impacto en la calidad de vida de pacientes post - operados de catarata”**. Trujillo. 2018. Tuvo como objetivo Determinar el impacto de la calidad de vida en pacientes post-operados de catarata mediante la técnica de Cirugía de Catarata por Incisión Pequeña (SICS). El estudio fue observacional, longitudinal, analítico, y prospectivo de cohorte. La muestra estuvo conformada por 37 pacientes operados de catarata por SICS, en diciembre del 2016 en la Clínica de Ojos “Luz y Vida” de Trujillo. Resultados: se muestra una alta significancia ( $p = 0,001$ ). Así mismo, en los grados de calidad de vida en el preoperatorio y el postoperatorio, pudimos observar 0% presentaba buena calidad de vida y que en el postoperatorio el 100% presentó buena calidad de vida, con un  $p = 0,001$ , altamente significativo. También, en cuanto a agudeza visual se obtuvo una mejoría entre el preoperatorio y postoperatorio, con  $p = 0,001$ , igualmente altamente significativo. Concluye que Los pacientes operados de catarata mediante la cirugía de catarata por SICS presentan una mejor calidad de vida; además de una mejoría en la agudeza visual. (15)

- Cadenas Rosario, Celia realizo la tesis titulada **“Grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos”**. Lima. 2016. Tuvo como objetivo analizar y sintetizar el grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos. El estudio fue cualitativo y el diseño es documental. La muestra está conformada por la revisión

bibliográfica de 25 artículos de la investigación relacionados a los grados de satisfacción en relación a los cuidados de enfermería en pacientes post quirúrgicos con una antigüedad no mayor de 5 años y provenientes de las bases de datos académicos, artículos que son nacionales e internacionales. Resultados: En cuanto al grado de satisfacción en la investigación, se encontró en Perú, un mayor porcentaje de pacientes que manifestaron estar medianamente satisfecha 50%, con la atención brindada por el profesional de enfermería y un menor porcentaje de paciente que manifestaron estar insatisfecho 10%. Concluyendo En cuanto al grado de satisfacción en la investigación, se encontró en Perú, un mayor porcentaje de pacientes que manifestaron estar medianamente satisfecha 50%, con la atención brindada por el profesional de enfermería y un menor porcentaje de paciente que manifestaron estar insatisfecho 10% (16).

- Segura Villalobos, Cyntia, realizo la tesis titulada: **“Nivel de satisfacción del paciente pos operado mediato en el servicio de cirugía del hospital referencial de Ferreñafe – 2016”**. Trujillo. 2016. Tuvo como objetivo Determinar el nivel de satisfacción del paciente en el Periodo Postoperado Mediato del Servicio de Cirugía del Hospital Referencial de Ferreñafe-2016. El estudio fue Cuantitativo, Descriptiva propositiva. La muestra estuvo conformada por 52 pacientes operados. Resultado: nivel de satisfacción, donde 15(28,8%) de los pacientes opinan que es muy bueno; 6(11,5%) de los pacientes opinan que es bueno; 31(59,6%) de los pacientes opinan que el servicio es regular, siendo este el porcentaje más alto. Concluye que, respecto al nivel de satisfacción, el 40,4% de los pacientes opinan que es bueno; el 59,6% de los pacientes opinan que el servicio es regular, siendo este el porcentaje más alto. (17).

- Sandoval Vásquez, Diana, realizó la tesis titulada: **“Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Lambayeque – 2018”**. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía en el Hospital Regional Lambayeque en el año 2018. El estudio fue descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 255 usuarios de una población de 751. El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL modificado, que cuenta con 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles. Resultado: La mayoría de los usuarios entrevistados (64.71%) fueron mujeres. La edad promedio de los usuarios fue 39, el 90.59% contaban con afiliación al seguro SIS y el tiempo promedio de hospitalización en días fue 6. Los usuarios hospitalizados muestran un alto porcentaje (76.61%) de satisfacción con el servicio recibido, siendo la dimensión “aspectos tangibles” la que presenta el más alto porcentaje de satisfacción (83.02%). La dimensión en la que existe menor porcentaje de satisfacción (66.09%) corresponde a la “capacidad de respuesta”, especialmente en el aspecto que se refiere a “los trámites para el alta son rápidos” (53.88%). Concluye Se concluye que existe un alto nivel de satisfacción (76.61%) en los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía. (18).

## 1.2. BASES TEÓRICAS.

### TEORIA.

#### 1.2.1. TEORÍA DE LA CALIDAD.

A nivel mundial son muchos los conceptos que se han dado de calidad, desde las genéricas hasta las específicamente referidas a los servicios de salud. Una de las aceptadas es la de Avedis Donabedian, que dice: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”. (19)

Avedis Donabedian siga siendo, pese a su generalidad, la de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención.

La comprensión y manejo de tales dimensiones pueden expresarse de la siguiente manera:

- a. **Dimensión Técnico-Científica**, referida a los aspectos científico-técnicos de la salud atención, cuyas características básicas son:
  - Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población;
  - Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
  - Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados;
  - Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias;

- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
  - Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.
- b. Dimensión Humana**, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:
- Respeto a los derechos, a la cultura ya a las características individuales de la persona
  - Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella;
  - Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno;
  - Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención;
  - Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.
- c. Dimensión del Entorno**, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.
- Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. (20)

### 1.2.2. TEORÍA DE LA ADAPTACIÓN DE CALIXTA ROY.

El modelo de Calixto Roy se basa en que el hombre pueda llegar al

máximo nivel de adaptación, evolución y que los conceptos de persona, salud enfermedad y entorno se relacionen en forma global. En el modelo teórico de Callista Roy permite enfocar el cuidado de enfermería en la disminución de las respuestas inefectivas, para lo cual se debe identificar la causa de estas y lograr así los resultados esperados.

Al revisar y analizar los conceptos del modelo se unifican las relaciones que se producen entre la persona, el ambiente y la enfermería, y se involucran dentro de estos los estímulos, que se traducen en respuestas adaptativas o inefectivas, lo cual determina el nivel de adaptación. Por lo tanto, el profesional de enfermería debe actuar para promover las situaciones de bienestar, y así mejorar el nivel de adaptación de las personas y las respuestas adaptativas frente a los diferentes estímulos.

Según Roy, "el nivel de adaptación representa la condición del proceso vital y se describe en tres niveles: integrado, compensatorio y comprometido.

**El nivel de adaptación integrado** describe las estructuras y funciones de los procesos vitales que trabajan como un todo, para satisfacer las necesidades humanas.

**En el nivel compensatorio** los mecanismos reguladores y cognitivo se activan, como un reto de los procesos integrados para buscar respuestas adaptativas, procurando restablecer la organización del sistema.

**El nivel de adaptación comprometido** se presenta cuando las respuestas de los mecanismos mencionados son inadecuadas y, por lo tanto, resulta un problema de adaptación.

La condición cambiante del nivel de adaptación afecta la habilidad del sistema adaptativo humano para responder positivamente a la situación. (21)

**Sistema Adaptativo Humano: SAH**

Roy describe a las personas como seres holísticos, con partes que funcionan como unidad con algún propósito, no en una relación causa-efecto. Los sistemas humanos incluyen a las personas como individuos, grupos, familias, comunidades, organizaciones, y a la sociedad como un todo".

Los seres humanos se adaptan a través de procesos de aprendizaje adquiridos mucho tiempo atrás; por esta razón, la enfermera debe considerar a la persona como un ser único, digno, autónomo y libre, que forma parte de un contexto del cual no se puede separar. Este concepto está directamente relacionado con el de adaptación, de tal forma que la percepción que tiene de las situaciones a las cuales se enfrenta es individuales y diferentes para cada uno.

Al realizar la valoración se destaca la necesidad de evaluar a la persona como un todo; la valoración del modo fisiológico y psicosocial constituye una oportunidad para conocer no solo su estado de salud, sino también la percepción que tiene de la situación que está viviendo en este momento, cómo la está afrontando y cuáles son sus expectativas frente al cuidado de enfermería, para promover su adaptación. Ello permite establecer las estrategias más efectivas para lograr en forma conjunta la meta de enfermería, que, de acuerdo con los planteamientos del modelo, es promover la adaptación, entendida esta como un estado de bienestar del ser humano.

La cirugía de cataratas proporciona un cambio en la salud del paciente lo cual le adaptarse a los cuatro aspectos de la vida: fisiología, autoimagen, dominio del rol, interdependencia, esto le permite al hombre reinsertarse en la sociedad ya que este puede adaptarse según sus nuevas condiciones de salud después de la cirugía de catarata y también podemos mejorar su entorno como ser biopsicosocial. (22)

### 1.3. BASE CONCEPTUAL.

**1.3.1. CONCEPTO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN.** Se define como aquel nivel de bienestar o la complacencia del usuario con la atención recibida del proveedor de salud.

Se determinará por medio del cuestionario SERVQUAL diseñada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos en el año 1992.

- La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. La misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad: **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Preguntas del **01 al 05** **Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del **06 al 09.** **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Preguntas del **10 al 13.** **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Preguntas del **14 al 18.** **Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. **Preguntas del 19 al 22.** (23)

### **1.3.2. ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN.**

Es importante conocer los elementos de la satisfacción para poder saber cómo los usuarios definen la calidad de atención. Estos elementos son:

- Disponibilidad.
- Accesibilidad.
- Cortesía:
- Agilidad
- Confianza.
- Competencia. (24)

### **1.3.3. CONCEPTO DE CALIDAD DE ATENCION.**

La calidad de la atención es la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios, es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención en salud óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y de los servicios médicos, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso. Sus características son: accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad.  
(25)

### **1.3.4. CALIDAD.**

Calidad significa cumplir con las expectativas del usuario, es el hecho de proporcionarle satisfactores adecuados a sus necesidades, con una filosofía básica de administración, una nueva forma de trabajar donde prevalece el respeto, la confianza y trabajo en equipo. La garantía de calidad de los cuidados de enfermería es el proceso de establecer un grado indicativo de calidad en el

cuidado de enfermería en relación con las actividades y la puesta en práctica de estrategias que garanticen que los usuarios reciban el nivel de cuidados convenidos.

La eficacia clínica mide el éxito del procedimiento quirúrgico, es decir, ¿el paciente ve bien? Si le pide a la mayoría de los cirujanos que describan la calidad de la operación, hablarán del resultado de la misma (la agudeza visual). En otras palabras, definen la calidad como la eficacia clínica. Otros indicadores de la eficacia clínica incluyen las características clínicas del paciente antes, durante y después de la cirugía. (26)

### **1.3.5. CIRUGIA DE CATARATA.**

La cirugía de catarata es una operación para extraer el cristalino del ojo cuando este está nublado.

La función del cristalino es doblar (refractar) los rayos de luz que entran en el ojo para ayudarnos a ver.

Su propio cristalino debe estar transparente, pero cuando tiene catarata se nubla. Tener una catarata puede ser como mirar a través de un parabrisas empañado o empolvado. Las cosas pueden lucir borrosas, nubladas o menos coloridas.

El procedimiento casi siempre incluye la colocación de un cristalino artificial o lente intraocular (LIO) en el ojo.

La cirugía de cataratas es un procedimiento ambulatorio. Esto significa que usted probablemente no tenga que quedarse de un día para otro en un hospital. La cirugía la realiza un oftalmólogo. Este es un médico que se especializa en cirugía y enfermedades de los ojos.

Normalmente los adultos están despiertos durante el procedimiento. Se aplica un medicamento anestésico (anestesia local) usando gotas para los ojos o una inyección. Esto bloquea el dolor. También le administrarán un sedante para ayudarle a relajarse.

El médico usa un microscopio para examinar el ojo. Se hace un corte (incisión) pequeño en el ojo.

#### **1.3.6. TIPOS DE CIRUGIA DE CATARATA.**

El médico usa un microscopio para examinar el ojo. Se hace un corte (incisión) pequeño en el ojo.

- **Facoemulsificación:** Con este procedimiento, el médico usa un instrumento que produce ondas sonoras para romper la catarata en pequeños fragmentos. Luego estos se extraen por medio de succión. Este procedimiento utiliza una incisión muy pequeña.
- **Extracción extracapsular:** El médico usa un pequeño instrumento para extraer la catarata casi siempre en una sola pieza. Este procedimiento utiliza una incisión grande.
- **Cirugía láser:** El médico usa una máquina que utiliza energía láser para hacer las incisiones y ablandar la catarata. El resto de la cirugía es muy parecido a la facoemulsificación. El uso del láser en lugar de un bisturí (escalpelo) puede acelerar la recuperación y ser más preciso.

Después de que se extrae la catarata, generalmente se coloca un cristalino artificial, llamado lente intraocular (LIO) en el ojo para restaurar el poder de enfoque del cristalino anterior (catarata). Esto ayuda a mejorar la visión. (27)

#### **1.3.7. AGUDEZA VISUAL.**

La agudeza visual es el parámetro que evalúa la capacidad del sistema visual para detectar y discriminar detalles de un objeto. Es una medida de la salud ocular, dado que numerosas patologías pueden causar un déficit o incluso una pérdida total de visión. (28)

#### 1.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

- **Calidad de atención:** Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.
- **Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.
- **Nivel de satisfacción:** Se define como aquel nivel de bienestar o la complacencia del usuario con la atención recibida del proveedor de salud.
- **Satisfacción:** sentimiento de bienestar o placer que tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.
- **Agudeza visual:** Es la capacidad del sistema de visión para percibir, detectar o identificar objetos especiales con unas condiciones de iluminación buenas.
- **Eficacia:** capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.
- **Eficiencia:** Capacidad para realizar y cumplir adecuadamente una función.
- **Efectividad:** Es la capacidad de conseguir el resultado que se busca.
- **Catarata:** Es una opacidad de la lente natural (cristalino) del ojo, que se encuentra detrás del iris y la pupila.
- **Capacidad de respuesta:** La capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable a un costo aceptable.
- **Empatía:** Participación afectiva de una persona en una realidad

ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

- **Seguridad:** Ausencia de peligro o riesgo. Sensación total de confianza que se tiene en algo o alguien.
- **Tangible:** Es un adjetivo que indica que algo se puede tocar. También indica que se puede percibir de manera precisa.
- **Fiabilidad:** Probabilidad de que un sistema o aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado.
- **Test de Snellen:** Prueba diseñada para evaluar la agudeza visual.

(29)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. HIPÓTESIS.**

##### **1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.**

- H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata
- Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata

##### **1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

###### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

- H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión empatía hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata
- Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión empatía hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata

###### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02**

- H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Seguridad hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata
- Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Seguridad hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata

###### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03**

- H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Capacidad de Respuesta hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata

- Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Capacidad de Respuesta hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 04**

- H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Fiabilidad hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata
- Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Fiabilidad hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 05**

- H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Aspectos Tangibles hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata
- Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Aspectos Tangibles hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.

## 1.5. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES.

### 1.5.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	INDICE ESCALA	INSTRUMENTO
Nivel de Satisfacción del usuario	EMPATIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Privacidad</li> <li>➤ Solución de problema (ceguera de catarata)</li> <li>➤ Trato personalizado.</li> <li>➤ Comprensión.</li> </ul>	-Satisfecho -Poco satisfecho -Insatisfecho	Encuesta SERVQUAL
	SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trato brindado.</li> <li>➤ Interés del personal en resolver el problema</li> <li>➤ Interés en aclarar dudas.</li> <li>➤ información clara.</li> </ul>		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiempo empleado en trámites para programación de cirugía.</li> <li>➤ Tiempo de espera para ingresar a quirófano</li> <li>➤ Tiempo en el manejo del dolor.</li> <li>➤ Tiempo en el proceso total de atención quirúrgica.</li> </ul>		
	FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Información del médico oftalmólogo que brinda.</li> <li>➤ Información que enfermería brinda.</li> <li>➤ Confianza que transmite el medico oftalmólogo y enfermería.</li> <li>➤ Amabilidad del médico oftalmólogo y enfermería</li> <li>➤ Capacitación del personal</li> </ul>		
	ASPECTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Equipos, Medicamentos, materiales Médicos, tecnología médica para diagnóstico y cirugía.</li> <li>➤ Apariencia la personal limpieza y comodidad.</li> <li>➤ Apariencia del quirófano de oftalmología.</li> <li>➤ Apariencia y comodidad.</li> <li>➤ Aseo.</li> </ul>		

Calidad de atención de cirugía de catarata.	de de de	Eficacia clínica	➤ Número de pacientes operados de catarata con agudeza visual 20/20 – 20/60 Después de la cirugía con la mejor corrección.	Bueno	Tabla Snellen de
			➤ Número de pacientes con Agudeza Visual 20/70 – 20/200 Después de la cirugía de catarata con mejor corrección.	Regular	
			➤ Número de pacientes con AVcc < 20/200 – 20/400 Después de la cirugía de catarata con mejor corrección.	Malo	

## CAPÍTULO IV DISEÑO METODOLÓGICO

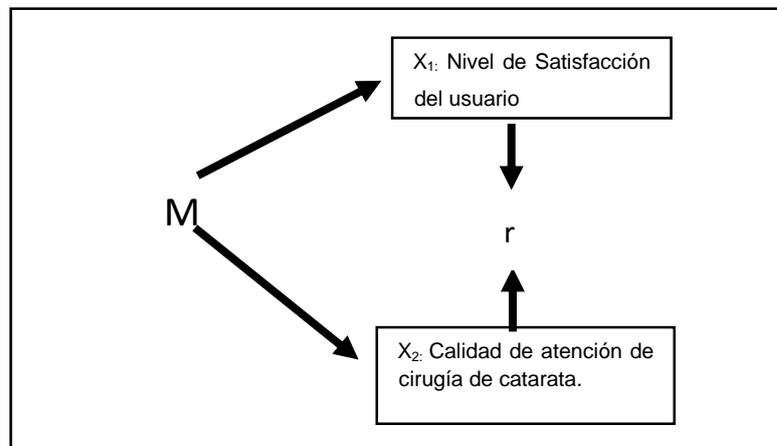
### 4.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

#### ➤ Tipo de investigación

De acuerdo a Sierra Bravo la investigación realizada según su profundidad correspondió a una investigación descriptiva, correlacional. Mientras que por su alcance es de tipo transversal (25).

#### ➤ Diseño de la investigación.

De acuerdo a Hernández Sampieri, el diseño de investigación fue de tipo correlacional en el cual se relacionaron las variables tal como se dan en su contexto natural. (26)



Donde:

M: Muestra

X1: Observación 1 de la variable Nivel Satisfacción del usuario

x2: Observación 2 de la variable calidad de Atención de cirugía de catarata.

r : es el símbolo de la correlación entre Nivel de Satisfacción del usuario externo y calidad de atención de cirugía de catarata.

### 4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

Nuestro estudio utilizó el enfoque cuantitativo, basado en el método científico, y se empleó el método descriptivo e hipotético-deductivo. Esto según S. Behar Rivero 2014 (27).

### 4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

#### 4.3.1. POBLACION.

De acuerdo a la información que nos brindó el área de estadística del Hospital Daniel Alcides Carrión 2018 tenemos 672 adultos mayores atendidos por el servicio de oftalmología. El marco poblacional considerado como Unidad de Estudio para la presente Investigación 672 adultos mayores (mayores de 60 años).

#### 4.3.2. MUESTRA.

Se aplicó las siguientes fórmulas para hallar la muestra:

$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$	→	<p>Donde:</p> <p><i>n</i> es el tamaño de la muestra</p> <p><i>Z</i> es el nivel de confianza</p> <p><i>p</i> es la variabilidad positiva</p> <p><i>q</i> es la variabilidad negativa</p> <p><i>N</i> es el tamaño de la población</p> <p><i>E</i> es la precisión o error</p>
$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$	→	

**Hallando:**

$$n = 0.96 / 0.01 = 96$$

$$n = 96 / 1 + ((96 - 1) / 672)$$

$$n = 84$$

**Reajustando la muestra:**

El tamaño de muestra para esta investigación fue de 53 pacientes adultos mayores que se sometieron a la cirugía de catarata. Donde se estableció como nivel la confiabilidad del 90% y error máximo de la muestra es al 10%.

### **4.3.3. UNIDAD DE ANÁLISIS.**

Fueron pacientes adultos mayores (mayores de 60 años)

#### **Criterios de Inclusión.**

- Pacientes adultos mayores (mayores de 60 años) con diagnóstico de catarata programados para cirugía de catarata.

#### **Criterios de Exclusión.**

- Pacientes adultos mayores con diagnóstico de catarata no programados para cirugía.
- Pacientes adultos mayores con diagnóstico de otras enfermedades oftalmológicas

### **4.4. LUGAR DE ESTUDIO Y PERIODO DESARROLLADO.**

Se realizó la investigación en el Hospital Regional clínico Docente Daniel Alcides Carrión-Huancayo, en el año 2020.

### **4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

#### **4.5.1. Técnicas**

Encuesta y agudeza visual, se aplicó a los pacientes adultos mayores de 60 años que se sometieron a la cirugía de catarata en hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo con el fin de conocer los estados de opinión, características o hechos específicos sobre las diferentes dimensiones del nivel de satisfacción en dichos usuarios y para conocer la efectividad de la cirugía que nos ayudó a determinar la calidad de atención.

#### **4.5.2. Instrumentos de recolección de datos.**

Para la evaluación del nivel de satisfacción de usuario: se utilizó la encuesta SERVQUAL de Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman (2003), con algunas adecuaciones con lo que se permitió medir el nivel de satisfacción en función a sus distintas dimensiones.

Estuvo constituido por 22 ítems distribuidos de acuerdo a las siguientes dimensiones: Empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, aspectos tangibles.

Para la interpretación de los datos obtenidos en relación a la

satisfacción del usuario como indicador y categoría. Para la calificación de la escala se ha establecido trabajar con la siguiente escala valorativa

**Tabla N°1: Escala valorativa del nivel de satisfacción del usuario**

Escala	Puntaje
Satisfecho	25%
Poco satisfecho	50%
Insatisfecho	25%

Fuente: encuesta SERVQUAL modificado

Para la evaluación de la calidad de atención de la cirugía de catarata: se utilizó la agudeza visual a través de la cartilla de Snellen cuyo inventor fue Herman Snellen (1843), que permitió determinar la calidad de la cirugía.

Consiste en identificar correctamente las letras en una gráfica conocida como gráfica de Snellen o tabla de Snellen. Solo se utilizan diez letras: B, C, D, E, F, L, O, P, T y la Z. Las letras tienen un tamaño decreciente dependiendo del nivel en que se encuentran. Un nivel 20/20 corresponde a la visión normal.

La prueba con la carta de Snellen clásica se realizó situando a la persona examinada a una distancia de 20 pies (o 6 metros) de la carta, y haciéndole preguntas acerca de las letras que ve, utilizando cada vez filas con optotipos de letras más pequeños. La última fila en la que es capaz de leer los caracteres con precisión, marca la agudeza visual del paciente.

**Tabla N°2: Escala valorativa de Calidad de atención de cirugía de catarata a través de la agudeza visual**

Escala	Puntaje
Bueno	Agudeza visual 20/20 – 20/60 después de la cirugía con la mejor corrección
Regular	Agudeza Visual 20/70 – 20/200 Después de la cirugía de catarata con mejor corrección
Malo	Agudeza Visual < 20/200 – 20/400 , Después de la cirugía de catarata con mejor corrección

#### **4.5.3. VALIDACION Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.**

##### **A. VALIDACIÓN.**

El instrumento elaborado se sometió a la validación respectiva, la cual se logró a través del juicio de expertos esta validez fue solicitando la experticia de (05) especialistas en cirugía oftalmológica y cuya validación se encuentran en los anexos.

##### **B. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.**

Para la confiabilidad de los instrumentos se aplicó la prueba piloto a 15 pacientes adultos mayores y se midió su confiabilidad con alfa de Cronbach cuyos valores superaron el valor de 0.9. Concluyendo que nuestro instrumento tiene una confiabilidad aceptable.

#### **4.6. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS.**

Los datos fueron procesados en el paquete SPSS Versión 17.0, EXCEL versión 2016, se presentaron los datos en tablas y se elaboraron gráficos para cada tabla.

Para establecer la relación entre variables se utilizó prueba estadística de Spearman.

##### ➤ Consideraciones éticas

Durante la aplicación de los instrumentos se respetaron los principios éticos de la investigación

##### ➤ Privacidad

Toda la información recibida en el presente estudio se mantendrá en reserva. Respetando la intimidad de las personas adultas mayores.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Resultados Descriptivos.

**TABLA N° 01**

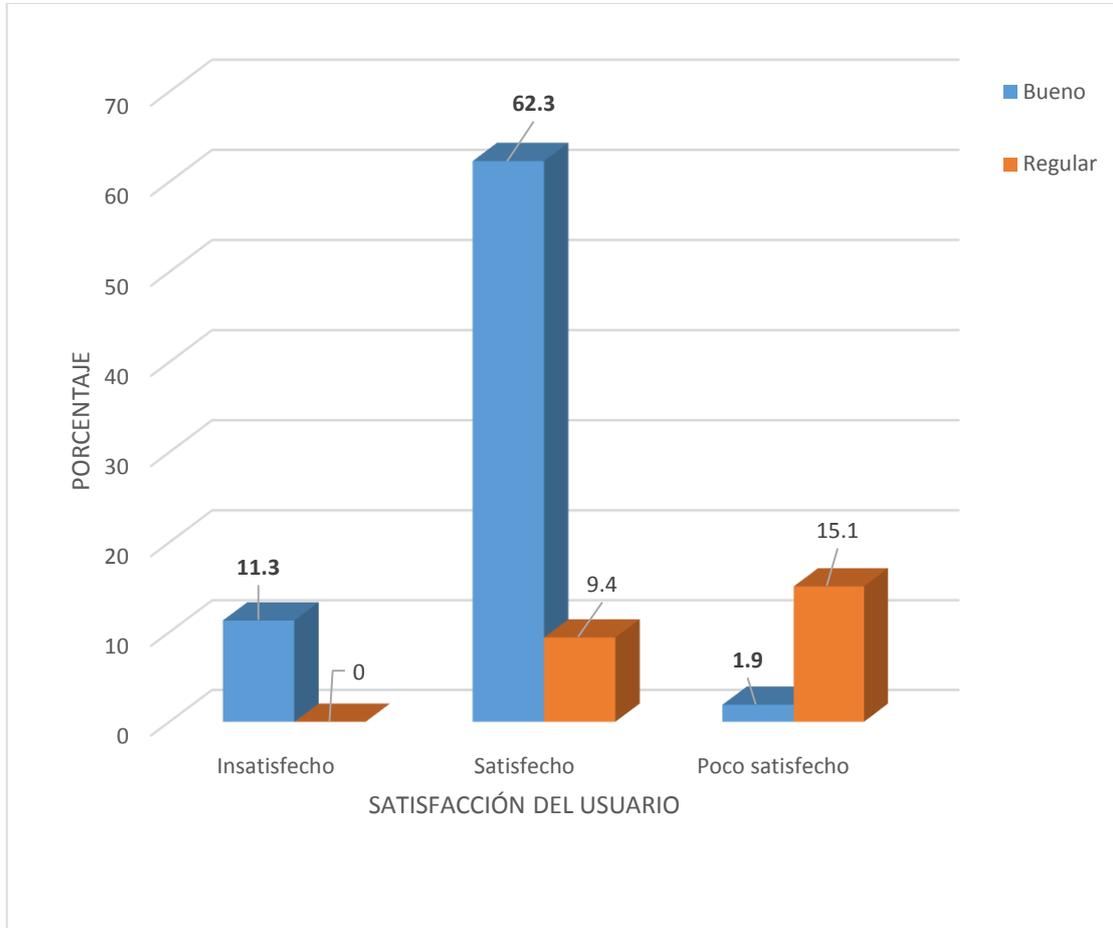
SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN CALIDAD DE ATENCIÓN DE  
LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL  
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CALIDAD DE ATENCIÓN				Total	
	Regular		Bueno		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Insatisfecho	6	11,3	0	0,0	6	11,3
Satisfecho	33	62,3	5	9,4	38	71,7
Poco satisfecho	1	1,9	8	15,1	9	17,0
Total	40	75,5	13	24,5	53	100,0

FUENTE: Cuestionario modificado de SERVQUAL y Tabla de Snellen.

### GRÁFICO Nº 01

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020



**TABLA Nº 02**

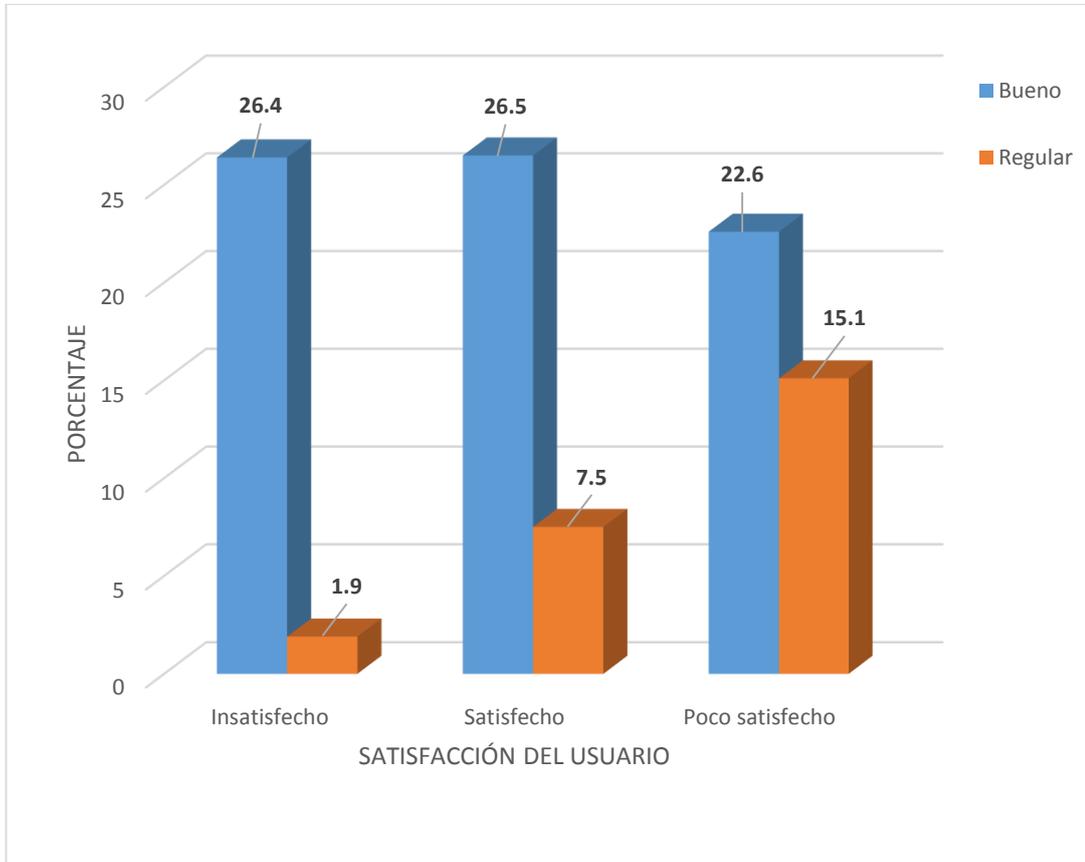
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020

DIMENSION EMPATÍA	CALIDAD DE ATENCIÓN				Total	
	Regular		Bueno		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Insatisfecho	14	26,4	1	1,9	15	28,3
Satisfecho	14	26,5	4	7,5	18	34,0
Poco satisfecho	12	22,6	8	15,1	20	37,7
Total	40	75,5	13	24,5	53	100,0

FUENTE: Cuestionario modificado de SERVQUAL y Tabla de Snellen.

## GRÁFICO N° 02

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020



**TABLA N° 03**

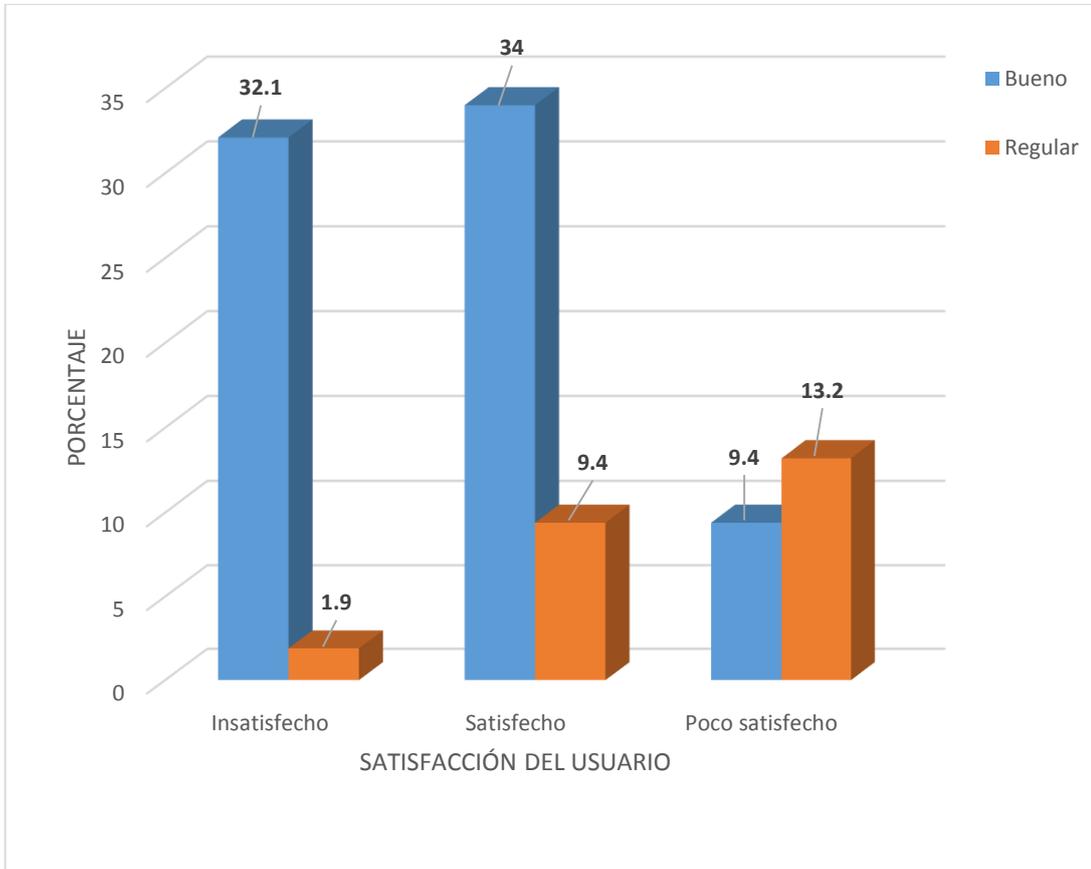
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN SEGURIDAD SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020

DIMENSION SEGURIDAD	CALIDAD DE ATENCIÓN				Total	
	Regular		Bueno		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Insatisfecho	17	32,1	1	1,9	18	34,0
Satisfecho	18	34,0	5	9,4	23	43,4
Poco satisfecho	5	9,4	7	13,2	12	22,6
Total	40	75,5	13	24,5	53	100,0

FUENTE: Cuestionario modificado de SERVQUAL y Tabla de Snellen.

### GRÁFICO Nº 03

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN SEGURIDAD SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020



**TABLA N° 04**

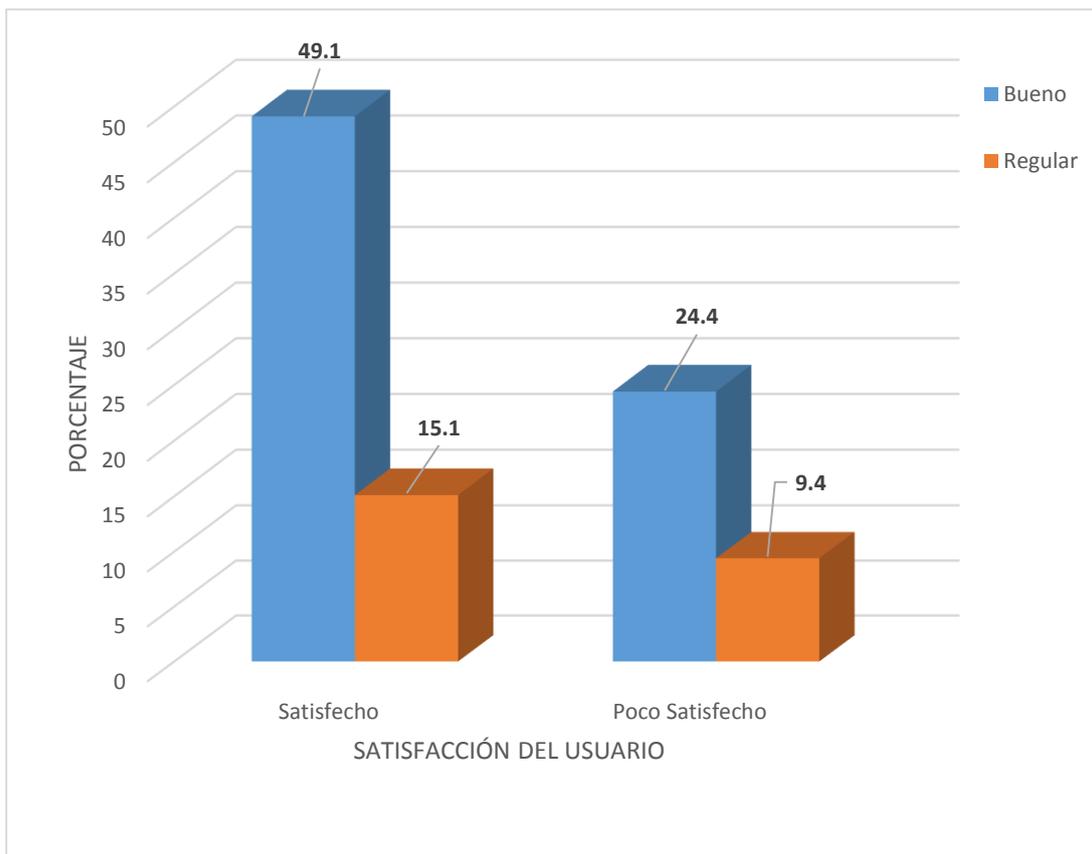
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020

DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA	CALIDAD DE ATENCIÓN				Total	
	Regular		Bueno		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Satisfecho	26	49,1	8	15,1	34	64,2
Poco satisfecho	14	24,4	5	9,4	19	35,8
Total	40	75,5	13	24,5	53	100,0

FUENTE: Cuestionario modificado de SERVQUAL y Tabla de Snellen.

### GRÁFICO Nº 04

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020



**TABLA N° 05**

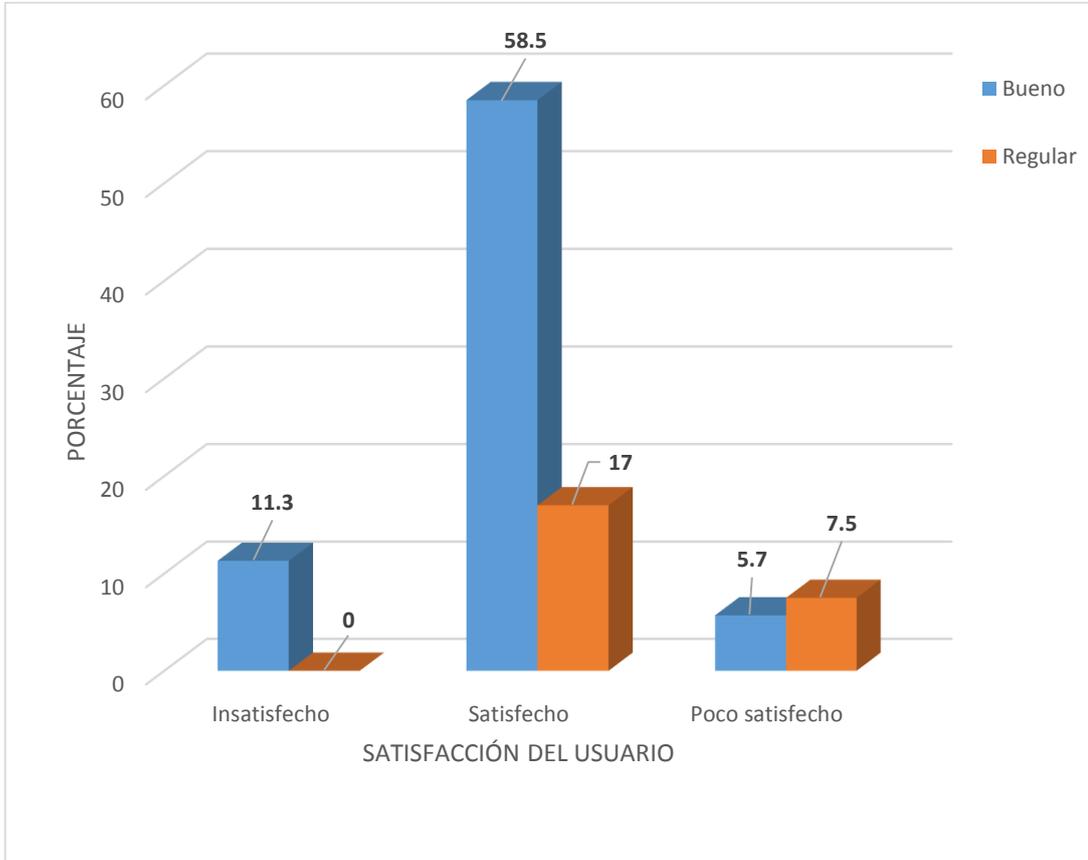
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN FIABILIDAD SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020

DIMENSION FIABILIDAD	CALIDAD DE ATENCIÓN				Total	
	Regular		Bueno		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Insatisfecho	6	11,3	0	0,0	6	11,3
Satisfecho	31	58,5	9	17,0	40	75,5
Poco satisfecho	3	5,7	4	7,5	7	13,2
Total	40	75,5	13	24,5	53	100,0

FUENTE: Cuestionario modificado de SERVQUAL y Tabla de Snellen.

### GRÁFICO Nº 05

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN FIABILIDAD SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020



**TABLA Nº 06**

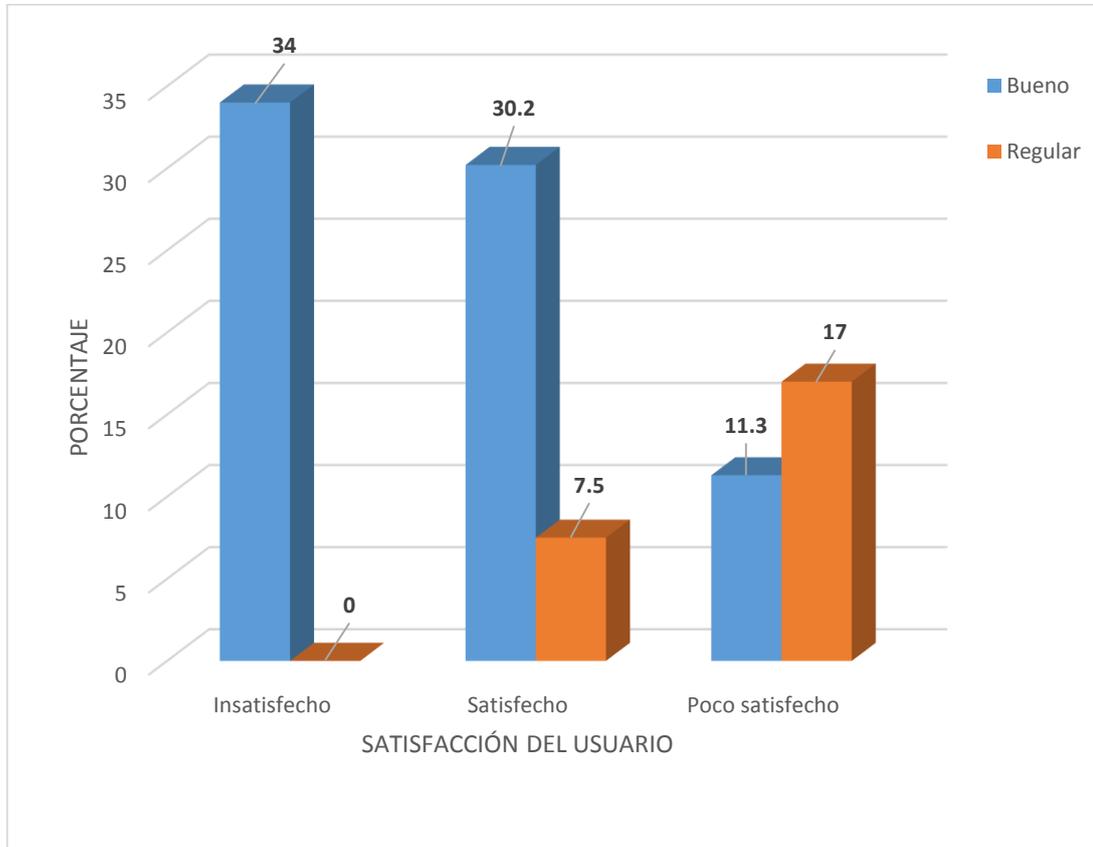
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN TANGIBILIDAD SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020

DIMENSION TANGIBLE	CALIDAD DE ATENCIÓN				Total	
	Regular		Bueno		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Insatisfecho	18	34,0	0	0,0	18	34,0
Satisfecho	16	30,2	4	7,5	20	37,7
Poco satisfecho	6	11,3	9	17,0	15	28,3
Total	40	75,5	13	24,5	53	100,0

FUENTE: Cuestionario modificado de SERVQUAL y Tabla de Snellen.

### GRÁFICO Nº 06

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN TANGIBILIDAD SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020



## 5.2. Resultados inferenciales.

Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata

### Nivel de significación

➤  $\alpha = 0.05$       *confianza*     $1 - \alpha = 0.95$

### Prueba estadística

➤ Coeficiente de correlación Rho de Spearman

**TABLA N° 01**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,611	,098	5,510	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		53			

$r = 0,611$  entonces se establece que existe correlación positiva alta entre ambas variables y se correlacionan en un sentido directo.

Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Empatía hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.

### Nivel de significación

➤  $\alpha = 0.05$       *confianza*  $1 - \alpha = 0.95$

### Prueba estadística

➤ Coeficiente de correlación Rho de Spearmann

### TABLA Nº 02

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,314	,117	2,361	,022 <sup>c</sup>
N de casos válidos		53			

$r = 0,314$  entonces se establece que existe correlación positiva baja entre ambas variables y se correlacionan en un sentido directo.

Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Seguridad hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.

### Nivel de significación

➤  $\alpha = 0.05$       *confianza*     $1 - \alpha = 0.95$

### Prueba estadística

➤ Coeficiente de correlación Rho de Spearman

### TABLA N° 03

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN SEGURIDAD SEGÚN CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,434	,113	3,439	,001 <sup>c</sup>
N de casos válidos		53			

$r = 0,434$  entonces se establece que existe correlación positiva moderada entre ambas variables y se correlacionan en un sentido directo.

Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Capacidad de Respuesta hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.

**Nivel de significación**

➤  $\alpha = 0.05$       *confianza*  $1 - \alpha = 0.95$

**Prueba estadística**

➤ Coeficiente de correlación Rho de Spearmann

**TABLA Nº 04**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,031	,139	,222	,825 <sup>c</sup>
N de casos válidos		53			

$r = 0,031$  entonces se establece que existe correlación positiva muy baja entre ambas variables y se correlacionan en un sentido directo.

Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Fiabilidad hay mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.

### Nivel de significación

➤  $\alpha = 0.05$                       *confianza*  $1 - \alpha = 0.95$

### Prueba estadística

➤ Coeficiente de correlación Rho de Spearmann

### TABLA Nº 05

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN FIABILIDAD SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,333	,114	2,524	,015 <sup>c</sup>
N de casos válidos		53			

$r = 0,333$  entonces se establece que existe correlación positiva baja entre ambas variables y se correlacionan en un sentido directo.

Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Aspectos Tangibles hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.

### Nivel de significación

➤  $\alpha = 0.05$                       *confianza*  $1 - \alpha = 0.95$

### Prueba estadística

➤ Coeficiente de correlación Rho de Spearmann

#### TABLA N° 06

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN TANGIBILIDAD SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,539	,089	4,575	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		53			

$r = 0,539$  entonces se establece que existe correlación positiva moderada entre ambas variables y se correlacionan en un sentido directo.

## 6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.

### 1. Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención

Hipótesis general: A Mayor nivel de satisfacción del usuario hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata

H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata

Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata

#### Nivel de significación

➤  $\alpha = 0.05$       *confianza*     $1 - \alpha = 0.95$

#### Prueba estadística

Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Rho de Spearman = 0

Sig = P = 0.000

#### Regla de decisión

Si el valor  $P = \text{Sig.} > \alpha$  Se acepta H0

Si el valor  $P = \text{Sig.} < \alpha$  Se rechaza H0

$\alpha = 0.05$

#### Conclusión:

Como en la prueba Rho de Spearman el valor de  $P = \text{sig.} = 0,00 < 0,05$ , se rechaza hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por lo tanto se concluye que existen evidencias suficientes para afirmar que existe correlación en un sentido directo entre las variables de satisfacción y calidad de atención. Por lo que se

determina que existe satisfacción del paciente en un 71,7% y la calidad de atención percibida es regular en un 75,5%. Al cruzar las variables se observa que existe satisfacción y perciben como regular la calidad de atención por un 62,3% de la población estudiada.

**2. Nivel de satisfacción del usuario en su dimensión empatía según calidad de atención.**

Hipótesis específica: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Empatía hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.

H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión empatía hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata

Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Empatía hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.

**Nivel de significación**

➤  $\alpha = 0.05$                       *confianza*     $1 - \alpha = 0.95$

**Prueba estadística**

Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Rho de Spearman = 0

Sig = P = 0.022

### **Regla de decisión**

Si el valor  $P = \text{Sig.} > \alpha$  Se acepta  $H_0$

Si el valor  $P = \text{Sig.} < \alpha$  Se rechaza  $H_0$

$\alpha = 0.05$

### **Conclusión:**

Como en la prueba Rho de Spearman el valor  $P = \text{sig.} = 0,022 < 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por lo tanto se concluye que existen evidencias suficientes para afirmar que **existe correlación** en un sentido directo entre las variables de satisfacción en la dimensión seguridad y calidad de atención. Por lo que se determina que los pacientes se sienten poco satisfechos en la dimensión empatía en un 37,7% y el 22,6% perciben la calidad de atención como regular.

### **3. Nivel de satisfacción del usuario en su dimensión seguridad según calidad de atención.**

Hipótesis específica: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión seguridad hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.

$H_0$ : A Menor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión seguridad hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata

$H_a$ : A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión seguridad hay Mayor calidad de atención de la cirugía

de catarata.

### **Nivel de significación**

➤  $\alpha = 0.05$                       *confianza*     $1 - \alpha = 0.95$

### **Prueba estadística**

Coeficiente de correlación Rho de Spearmann

Rho de Spearmann = 0

Sig = P = 0.001

### **Regla de decisión**

Si el valor  $P = \text{Sig.} > \alpha$  Se acepta  $H_0$

Si el valor  $P = \text{Sig.} < \alpha$  Se rechaza  $H_0$

$\alpha = 0.05$

### **Conclusión:**

Como en la prueba Rho de Spearmann el valor  $P = \text{sig.} = 0,001 < 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por lo tanto se concluye que existen evidencias suficientes para afirmar que existe correlación en un sentido directo entre las variables satisfacción en la dimensión seguridad y calidad de atención. Por lo que se determina que los pacientes, en la dimensión seguridad, se sienten satisfechos con la atención en un 43,4% y el 34% perciben la calidad de atención como regular.

#### **4. Nivel de satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta según calidad de atención.**

Hipótesis específica: A Mayor nivel de satisfacción del usuario

referente a la dimensión capacidad de respuesta hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.

H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión capacidad de respuesta hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata

Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión capacidad de respuesta hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.

### **Nivel de significación**

➤  $\alpha = 0.05$                       *confianza*     $1 - \alpha = 0.95$

### **Prueba estadística**

Coeficiente de correlación Rho de Spearmann

Rho de Spearmann= 0

Sig= P= 0.825

### **Regla de decisión**

Si el valor  $P = \text{Sig.} > \alpha$  Se acepta  $H_0$

Si el valor  $P = \text{Sig.} < \alpha$  Se rechaza  $H_0$

$\alpha = 0.05$

### **Conclusión:**

Como en la prueba Rho de Spearmann el valor  $P = \text{sig.} = 0,825 > 0,05$ , se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por lo tanto se concluye que existen evidencias suficientes para afirmar que existe correlación en un sentido directo entre las variables satisfacción en la dimensión seguridad y calidad

de atención. Por lo que se determina que los pacientes, en la dimensión capacidad de respuesta, se sienten satisfechos con la atención en un 64,2% y el 49,1% perciben la calidad de atención como regular.

**5. Nivel de satisfacción del usuario en su dimensión fiabilidad según calidad de atención.**

Hipótesis específica: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión fiabilidad hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.

H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión fiabilidad hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata

Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión fiabilidad hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.

**Nivel de significación**

➤  $\alpha = 0.05$                       *confianza*     $1 - \alpha = 0.95$

**Prueba estadística**

Coeficiente de correlación Rho de Spearmann

Rho de Spearmann= 0

Sig= P= 0.015

**Regla de decisión**

Si el valor  $P = \text{Sig.} > \alpha$  Se acepta  $H_0$

Si el valor  $P = \text{Sig.} < \alpha$  Se rechaza  $H_0$

$\alpha = 0.05$

**Conclusión:**

Como en la prueba Rho de Spearman el valor  $P = \text{sig.} = 0,015 < 0,05$ , se rechaza alterna ( $H_a$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por lo tanto se concluye que existen evidencias suficientes para afirmar que existe correlación en un sentido directo entre las variables satisfacción en la dimensión fiabilidad y calidad de atención. Por lo que se determina que los pacientes, en la dimensión fiabilidad, se sienten satisfechos con la atención en un 75,5% y el 58,4% perciben la calidad de atención como regular.

**6. Nivel de satisfacción del usuario en su dimensión tangible según calidad de atención.**

Hipótesis específica: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión tangible hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.

$H_0$ : A Menor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión tangible hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata

$H_a$ : A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión tangible hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.

**Nivel de significación**

➤  $\alpha = 0.05$                       *confianza*  $1 - \alpha = 0.95$

### **Prueba estadística**

Coeficiente de correlación Rho de Spearmann

Rho de Spearmann= 0

Sig= P= 0.015

### **Regla de decisión**

Si el valor  $P = \text{Sig.} > \alpha$  Se acepta  $H_0$

Si el valor  $P = \text{Sig.} < \alpha$  Se rechaza  $H_0$

$\alpha = 0.05$

### **Conclusión:**

Como en la prueba Rho de Spearmann el valor  $P = \text{sig.} = 0,015 < 0,05$ , se rechaza la hipótesis ( $H_a$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Por lo tanto se concluye que existen evidencias suficientes para afirmar que existe correlación en un sentido directo entre las variables satisfacción en la dimensión seguridad y calidad de atención. Por lo que se determina que los pacientes, en la dimensión tangible, se sienten satisfechos con la atención en un 37,7% y el 30,2% perciben la calidad de atención como regular.

## **6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.**

Según la tabla 1: se observó la satisfacción del paciente en un 71,7% y la calidad de atención percibida es regular en el 75,5%, al cruzar las variables se observa que existe satisfacción y perciben como regular la calidad de atención por el 62,3% de la población estudiada. En un estudio efectuado por Zerda Barreno, Elsie en su tesis sobre: Calidad de la atención médica y su relación en la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos del centro oftalmológico "Centro del Ojo". Quien reporta que el 89,83% de los pacientes encuestados están totalmente satisfechos con los servicios brindados en la primera consulta médica en el Centro Oftalmológico del Ojo, mientras que el 69,19% están satisfechos con el horario programado de atención. Analizando la satisfacción de los pacientes con el personal médico del Centro del Ojo, solo el 67,73% están satisfechos. (9). En cierto grado se asemeja a los resultados en cuanto a satisfacción del usuario por la cirugía de catarata en el hospital Daniel Alcides Carrión.

Así mismo debemos tener presente que la satisfacción es el nivel de bienestar o complacencia del usuario con la atención recibida del proveedor de salud y en este caso no se mencionara que necesariamente debe haber completa satisfacción frente a una atención ya que ésta tiende a variar de acuerdo a como percibe el paciente desde que entra en contacto con el establecimiento y el personal de salud que lo atiende, es decir hay un proceso de atención hasta que sea atendido por la

intervención de la operación de cataratas a la cual fue sometido el paciente objeto a estudio.

Según la tabla 2: Los pacientes se sienten poco satisfechos en la dimensión empatía con 37,7% y el 22,6% perciben la calidad de atención como regular. Según Huanchaco Mota, de su la tesis titulada: Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Reporta que en la entrevista realizada a los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía muestra que el 96,1% manifiestan estar insatisfechos, el 0,7% medianamente satisfechos y el 3,3 % muy satisfechos, se muestran valores de la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción de los usuarios hospitalizados de donde el 74,4% de los usuarios del servicio de medicina muestran insatisfacción y el 7,2% se muestran muy satisfechos mientras que los usuarios del servicio de cirugía el 74,4% están insatisfechos y el 5,9% muy satisfechos, los valores de la dimensión seguridad de la variable satisfacción de los usuarios hospitalizados de donde el 69.0 % de los usuarios del servicio de medicina muestran insatisfacción y el 5,3% se muestran satisfechos mientras que los usuarios del servicio de cirugía el 73,8% están insatisfechos y el 8.6% muy satisfechos, los valores de la dimensión aspectos tangibles de la variable satisfacción de los usuarios hospitalizados de donde el 87,5% de los usuarios del servicio de medicina muestran insatisfacción y el 2,0 % se muestran satisfechos mientras que los usuarios del servicio de cirugía el 90,1% están insatisfechos y el 0,7%

muy satisfechos.

En esta dimensión se analiza la capacidad que tiene el personal de salud de ponerse en el lugar del paciente. Y entender, atender adecuadamente las necesidades del paciente que se somete a la cirugía de catarata. De acuerdo al estudio realizado muestran satisfacción según la percepción que tienen y se debe tener presente que es muy importante la empatía para que los usuarios puedan sentirse confiados y lograr una mejor satisfacción en esta dimensión.

Según la tabla 3: Los pacientes en la dimensión seguridad se sienten satisfechos con la atención en un 43,4% y el 34% perciben la calidad de atención como regular. Al respecto se encuentra un estudio relacionado indirectamente al estudio efectuado, Cadenas Rosario, Celia realizó la tesis titulada "Grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos". Quien reporta que, en cuanto al grado de satisfacción en la investigación, se encontró, un mayor porcentaje de pacientes que manifestaron estar medianamente satisfecha 50%, con la atención brindada por el profesional de enfermería y un menor porcentaje de pacientes que manifestaron estar insatisfecho 10%, los pacientes en un establecimiento de salud buscan o necesitan sentirse seguros y con total de confianza para poder recibir su tratamiento y puedan recuperarse e incorporarse a su vida familiar y laboral.

En esta dimensión pudimos evaluar la confianza que genera la actitud del personal de salud que brinda la prestación de salud (cirugía de catarata). A través de su conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para

comunicarse e inspirar confianza al usuario.

Según la tabla 4: Los pacientes, en la dimensión capacidad de respuesta, se sienten satisfechos con la atención en un 64,2% y el 49,1% perciben la calidad de atención como regular. En la dimensión de capacidad de respuesta pudimos analizar la atención rápida y oportuna del servicio de salud que se brindó al usuario para cubrir su necesidad de salud. En este caso la ceguera por catarata. En este caso observamos que hay una satisfacción de esta dimensión por más de la mitad de los usuarios encuestados

Según la tabla 5: Los pacientes, en la dimensión fiabilidad, se sienten satisfechos con la atención en un 75,5% y el 58,4% perciben la calidad de atención como regular. La probabilidad de que un sistema o aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado. En un estudio efectuado por; Segura Villalobos, Cyntia, realizó la tesis titulada: "Nivel de satisfacción del paciente pos operado mediato en el servicio de cirugía del hospital referencial de Ferreñafe, reporta que nivel de satisfacción, donde 15(28,8%) de los pacientes opinan que es muy bueno; 6(11,5%) de los pacientes opinan que es bueno; 31(59,6%) de los pacientes opinan que el servicio es regular, siendo este el porcentaje más alto.

En esta dimensión evaluamos la información, confianza que transmite el personal de salud de forma adecuada. Para establecer confianza y seguridad en el usuario. En el estudio pudimos observar que más de la mitad de los pacientes se sienten satisfechos con relación a la dimensión

fiabilidad.

Según la tabla 6: Los pacientes, en la dimensión tangible, se sienten satisfechos con la atención en un 37,7% y el 30,2% perciben la calidad de atención como regular. La tangibilidad es un adjetivo que indica que algo se puede tocar. También indica que se puede percibir de manera precisa. Según Sandoval Vásquez, Diana, realizó la tesis titulada: "Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Lambayeque. Reporta que existe un alto nivel de satisfacción (76.61%) en los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía.

En esta dimensión evaluamos el equipamiento, tecnología y apariencia física del centro quirúrgico que influye en la calidad de atención de usuario. En este caso la cirugía de catarata. De acuerdo con los resultados del estudio el usuario percibe de forma regular el aspecto tangible de este centro quirúrgico.

.

### **6.3. Responsabilidad ética.**

Se ha cumplido con las indicaciones éticas para salvaguardar la integridad de los participantes en esta investigación reservándose los datos y siendo codificados para evitar su identificación

## CONCLUSIONES

1. Existe una correlación positiva entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención de cirugía de catarata, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0,611, lo cual indica una relación positiva alta en sentido directo. Donde el valor de  $P = \text{sig.} = 0,00$ .
2. Existe una correlación positiva **entre satisfacción** del usuario referente a la dimensión empatía y la calidad de atención de cirugía de catarata, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0,314, lo cual indica una relación positiva baja en sentido directo. Donde el valor de  $P = \text{sig.} = 0,022$ .
3. Existe una correlación positiva entre satisfacción del usuario referente a la dimensión Seguridad y la calidad de atención de cirugía de catarata, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0,434, lo cual indica una relación positiva moderada en sentido directo. Donde el valor de  $P = \text{sig.} = 0,001$ .
4. Existe una correlación positiva entre satisfacción del usuario referente a la dimensión Capacidad de Respuesta y la calidad de atención de cirugía de catarata, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0,031 lo cual indica una relación positiva muy baja en sentido directo. Donde el valor de  $P = \text{sig.} = 0,825$ .
5. Existe una correlación positiva entre satisfacción del usuario referente a la dimensión Fiabilidad y la calidad de atención de

cirugía de catarata, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman =0,333 lo cual indica una relación positiva baja en sentido directo. Donde el valor de  $P = sig. = 0,015$ .

6. Existe una correlación positiva entre satisfacción del usuario referente a la dimensión Aspectos Tangibles y la calidad de atención de cirugía de catarata, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman =0,539 lo cual indica una relación positiva moderada en sentido directo. Donde el valor de  $P = sig. = 0,015$ .

## RECOMENDACIONES

1. Se aconseja seguir esta línea de investigación a otros centros quirúrgicos oftalmológicos de los hospitales del Ministerio de Salud y tomar a consideración la propuesta de estrategias focalizadas de este estudio con miras a mejorar la percepción de la calidad del servicio en todos los pacientes atendidos por cirugía de catarata.
2. A la dirección del Hospital del Hospital R.D.C.Q Daniel Alcides Carrión, realizar estrategias de capacitaciones en trato humanizado al personal de centro quirúrgico en el que el personal de salud, reconozca las necesidades del usuario en su proceso de salud-enfermedad.
3. Generar estrategias de consejería integral en el servicio de centro quirúrgico antes, durante y después de la cirugía de catarata. con el objetivo que el paciente que se someta a la cirugía de catarata se sienta seguro.
4. A través de la investigación generar un proyecto de mejora para disminuir el tiempo de espera para la cirugía de catarata en el servicio de centro quirúrgico.
5. Se recomienda implementar las estrategias orientadas a garantizar la calidad del servicio y mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes que se someten a la cirugía de catarata.
6. Se recomienda a través de la investigación, realizar proyecto de plan de equipamiento para adquisición de equipos de alta tecnología y capacitación del personal de salud, que permitan que la cirugía conlleve a la recuperación rápida del usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) plan de acción mundial para 2014-2019, Google, [https://www.who.int/blindness/AP2014\\_19\\_Spanish.pdf](https://www.who.int/blindness/AP2014_19_Spanish.pdf).
2. MINISTERIO DE SALUD (MINSA) PLAN ESTRATEGICO NACIONAL DE SALUD OCULAR Y PREVENCIÓN DE LA CEGUERA EVITABLE (2014-2021), Google, [https://www.paho.org/per/images/stories/FtPage/2013/PlanENSOPC-RD-6julio2013\\_1v.pdf?ua=1](https://www.paho.org/per/images/stories/FtPage/2013/PlanENSOPC-RD-6julio2013_1v.pdf?ua=1)
3. Plan de acción mundial para 2014-2019, [https://www.who.int/blindness/AP2014\\_19\\_Spanish.pdf?ua=1](https://www.who.int/blindness/AP2014_19_Spanish.pdf?ua=1)
4. VAN C. Lansingh, Cifras de ceguera en Latinoamérica (2014) recolectado el 8 de julio del 2019. Disponible en el URL <http://vision2020la.wordpress.com>
5. Estudio Poblacional de Evaluación Rápida de la Ceguera. recolectado 12 de octubre de 2018.
6. Enfermedades No Transmisibles y Transmisibles, (2018) recolectado, [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1657/index1.html](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1657/index1.html)
7. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario (2015), <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
8. Área de Estadística e informática del Hospital Daniel Alcides Carrión. (2018)
9. ZERDA BARRENO, Elsie. La Calidad de la Atención Médica y su Relación en la Satisfacción de los Pacientes Postquirúrgicos del Centro Oftalmológico “Centro del Ojo (2018) , (28 de Mayo del 2019) Disponible en el URL. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11676/1/T-UCSG-POS-MGSS-148.pdf>
10. Alfonso P. Lorena, “Astigmatismo Posterior A Cirugía De Catarata Por Facoemulsificación Con Incisión Bent Centro Oftalmológico Regional Aragua Agosto 2015 - Agosto 2016”, 2016 (8 de julio del 2019) Disponible

en el URL:  
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5378/lalfonso.pdf?sequence=1>

11. Katia Margarita Trujillo Fonseca Calidad visual y calidad de vida en pacientes operados de catarata mediante facoemulsificación , 2019 , Disponible en el URL:, <http://scielo.sld.cu/pdf/oft/v32n1/1561-3070-oft-32-01-e706.pdf>
12. **Oltra Rodríguez (2018)**, Calidad percibida por usuarios de cirugía menor según nivel asistencial y profesionales que la realizan– 2018 , [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-7272018000100402&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-7272018000100402&script=sci_arttext&tlng=pt)
13. HUANCHACO MOTA, Margarita, Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016, (25 de mayo del 2019) Disponible en el URL: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8651>
14. ALVA ALBARRÁN, Claudia, TIRADO TERAN, Satisfacción Del Paciente Postoperado Inmediato Sobre El Cuidado De Enfermería Del Servicio De Cirugía Del Hospital Regional Docente De Trujillo 2016, (26 de mayo del 2019) Disponible en el URL: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2001>.
15. AGUIRRE SÁNCHEZ (2018), Trujillo, en su estudio titulado “Impacto en la calidad de vida de pacientes post - operados de catarata , <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3921>
16. CADENAS ROSARIO CELIA (2017) , Grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/6069/Cadenas\\_%20RCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/6069/Cadenas_%20RCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. SEGURA VILLALOBOS, CYNTIA (2016) , Nivel de satisfacción del paciente pos operado mediato en el servicio de cirugía del hospital referencial de Ferreñafe– 2016, <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5521/>

[Segura%20Villalobos%20%26%20Nicolas%20Capu%C3%B1ay.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

18. CASAS ROCA (2018), Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Lambayeque – 2018, file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-NivelDeSatisfaccionDeUsuariosHospitalizadosEnServicio-6744743%20(1).pdf
19. Teoría y práctica de la Calidad. Autores: Marta Sangüesa, Ricardo Mateo y Laura Izarbe. Editorial Thomson. Ideal para el conocimiento de prácticas de herramientas de gestión y calidad basadas en la Volkswagen de Navarra - 2019.
20. Abad García, F. Evaluación de la calidad de los sistemas de información. Madrid: Síntesis, 2018.
21. Alvarez W., J.L. Valoración de enfermería al paciente en la unidad de cuidados intensivos cardiovascular según el modelo de adaptación de Callista Roy. Revista Científica de Enfermería.
22. Gutiérrez Aguedo María del Carmen. Adaptación y cuidado en ser humano. Una visión de enfermería: manual moderno, 2018
23. Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, vol 64, pp. 12-37.
24. MARISA ANDREA CABRERA MORESCO Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, noviembre 2018. Lima – Perú.
25. CAÑAREJO Andrango Andrea, PABÓN Jurado Paola., realizaron un estudio sobre “Calidad de atención que presta el personal de enfermería del sub centro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario Ecuador-2017”.
26. Monchón Paola y Montoya Yasmín (2017) el cual trató sobre el Nivel de Calidad del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo Página 12 cuidado

enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia en el Hospital III-Es salud de Chiclayo.

27. Kierstan Boyd (2019) cirugía de catarata <https://www.aao.org/salud-ocular/enfermedades/cirug%C3%ADa-de-cataratas-tradicional-vs-cirug%C3%ADa-de-cat>
28. Sánchez Martín, A. (2017). La agudeza visual. <https://www.oftalvist.es/blog/agudeza-visual-que-es-y-pruebas/>
29. Babakus, E.; W. G. Mangold. Babakus, E. and W. G. Mangold 1992: Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation Health Services Research 26, N°. 6: 767-786.

# **ANEXOS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN**

**Anexo N° 01**

**PRESENTACIÓN**

Buenos días, mi nombre es Roxana Mendoza Zuñiga y Marycruz Nieto Salazar, somos Licenciadas en Enfermería, nos encontramos realizando un estudio de investigación con el fin de obtener información sobre la **NIVEL SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA CIRUGIA DE CATARATA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO-2020**, Para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación.

**CUESTIONARIO**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCION DE LA CIRUGÍA DE CATARATA EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO 2020		
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de oftalmología del Hospital Daniel Alcides Carrión. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
1. Condición del encuestado	usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del paciente		
3. Sexo	Masculino	1

	Femenino	2
4. Nivel de Estudio	Analfabeto (a)	1
	primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tipo de Cirugía Oftalmológica	.....	

A continuación, se miden diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una "X" un número entre el 1 al 7 siendo el 1 la mínima satisfacción y el 7 la máxima.

	1	2	3	4	5	6	7
1. El persona (medico oftalmólogo y enfermería) durante su atención respeto su privacidad	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
2. La ceguera de catarata que padecía se resolvió	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
3. El trato que le dio el personal (medico oftalmólogo y enfermería) de centro quirúrgico fue personalizado	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
4. La capacidad del personal (medico oftalmólogo y enfermería) de centro quirúrgico para comprender sus necesidades ha sido.	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
5. Personal (medico oftalmólogo y enfermería ) de centro quirúrgico le brindo tiempo para aclarar sus dudas	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
6. El trato fue cortés y respetuoso	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
7. Durante su ingreso a sala de operaciones el personal mostro interés por solucionar su problema	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
8. El personal mostro interés en aclarar sus dudas antes y después de la cirugía	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
9. La información ofrecida en sala de recuperación para los cuidados postoperatorios fue fácil de entender	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
10. El tiempo Empleado por usted para realizar los trámites de programación de cirugía de catarata fue rápido	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
11. El tiempo de espera para entrar al quirófano fue rápido	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
12. El tiempo en la atención para manejo del dolor fue rápido	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
13. El proceso de atención quirúrgica que recibió fue rápida	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
14. La información que le proporcionado el medico oftalmólogo ha sido	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
15. La información que le proporcionado enfermería ha sido	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
16. La confianza que le transmitió el personal ha sido	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
17. La amabilidad del personal en su trato con usted ha sido	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
18. La preparación del personal para realizar su trabajo ha sido	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
19. La tecnología y equipos médicos para diagnóstico y cirugía ha sido	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
20. La apariencia (limpieza y uniforme ) del personal ha sido	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
21. El estado en el que está el quirófano de oftalmología (apariencia y comodidad ) ha sido	IS	IS	PS	PS	PS	S	S
22. El aseo de las instalaciones ha sido	IS	IS	PS	PS	PS	S	S

#### Adaptación de la metodología SERVQUAL Modificada

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN**

**ANEXO 2**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA CIRUGIA DE CATARATA EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO-2020”

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizada adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

**COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**

Yo, \_\_\_\_\_

- He leído la hoja de información que se me ha entregado.
- He podido hacer preguntas sobre el estudio.
- He recibido suficiente información sobre el estudio.
- He hablado con (Nombre del investigador): \_\_\_\_\_

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que puedo retirarme del estudio en las siguientes situaciones:

1. Cuando yo desee.
2. Sin tener que dar explicaciones.
3. Sin que esto repercuta en mi formación personal.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Fecha y hora: \_\_\_\_\_

Firma del participante \_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN**

**ANEXO 4**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.**

Nivel de Satisfacción del usuario y calidad de atención de la cirugía de catarata en centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo-2020.

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema general.</b> ¿Qué relación existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Empatía y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020?</li> <li>➤ ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Usuario</li> </ul>	<p><b>Objetivo general.</b> Determinar la relación que existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar la relación que existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Empatía y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020.</li> <li>➤ Identificar la relación que existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario con</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata</li> <li>➤ Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata</li> </ul> <p><b>Hipótesis específicas 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión empatía hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata</li> <li>➤ Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Empatía hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.</li> </ul>	<p><b>Variable 1:</b> Nivel de Satisfacción del usuario</p> <p><b>VARIABLE 2:</b> Calidad de Atención de Cirugía de Catarata.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Empatía</li> <li>➤ Seguridad</li> <li>➤ Capacidad de respuesta</li> <li>➤ Fiabilidad</li> <li>➤ Aspectos Tangibles</li> <li>➤ Eficacia clínica</li> </ul>	<p><b>Tipo y nivel de investigación.</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Métodos de investigación.</b> Científico.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> Correlacional.</p> <p><b>Población y muestra.</b> <b>Población.</b> La población en estudio estará conformada por 672 adultos mayores atendidos por el servicio de oftalmología del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.</p> <p><b>Muestra.</b> La muestra estará conformada por 84 pacientes</p>

<p>con respecto a la dimensión Seguridad y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020?</p> <p>➤ ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Capacidad de respuesta y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020?</p> <p>➤ ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Fiabilidad y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020?</p> <p>➤ ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Aspectos Tangibles y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020?</p>	<p>respecto a la dimensión Seguridad y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020.</p> <p>➤ Identificar la relación que existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Capacidad de respuesta y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020.</p> <p>➤ Identificar la relación que existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Fiabilidad y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020.</p> <p>➤ Identificar la relación que existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Aspectos Tangibles y Calidad de Atención de la Cirugía de Catarata en Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020.</p>	<p><b>Hipótesis específicas 2</b></p> <p>➤ H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Seguridad hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata</p> <p>➤ Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Seguridad hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.</p> <p><b>Hipótesis específicas 3</b></p> <p>➤ H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Capacidad de Respuesta hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata</p> <p>➤ Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Capacidad de Respuesta hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.</p> <p><b>Hipótesis específicas 4</b></p> <p>➤ H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Fiabilidad hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata</p> <p>➤ Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión</p>		<p>adultos mayores que sometieron a la cirugía de catarata.</p> <p><b>Técnicas: e instrumentos de recolección de datos.</b></p> <p><b>Técnicas:</b></p> <p>➤ Encuesta.</p> <p>➤ Agudeza visual</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>➤ Cuestionario de SERVQUAL</p> <p>➤ Tabla de Snellen</p>
--	--	--	--	--

		<p>Fiabilidad hay mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.</p> <p><b>Hipótesis específicas 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ H0: A Menor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Aspectos Tangibles hay menor calidad de atención de la cirugía de catarata</li> <li>➤ Ha: A Mayor nivel de satisfacción del usuario referente a la dimensión Aspectos Tangibles hay Mayor calidad de atención de la cirugía de catarata.</li> </ul>			
--	--	--	--	--	--

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN**

**ANEXO 5**

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Encuestados	PREGUNTAS O ITEMS																					Total Filas	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21		P22
1	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	148
2	5	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	140
3	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	131
4	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	135
5	6	6	7	6	6	6	6	6	7	5	6	4	5	7	5	5	6	6	7	6	6	6	130
6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	148
7	7	7	6	5	6	7	7	7	6	6	5	4	5	7	6	7	7	6	7	7	7	7	139
8	7	5	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	145
9	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	147
10	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	144
11	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	5	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	140
12	7	6	7	7	7	7	6	7	6	5	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	145
13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	7	7	7	7	7	6	7	7	5	147
14	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	4	7	7	7	7	6	7	7	6	7	144
15	3	2	4	4	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	138
16	4	7	7	7	7	7	6	5	7	5	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	141
17	5	7	7	7	5	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	143
18	5	4	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	4	7	7	7	6	5	137
19	6	5	6	6	7	7	7	6	6	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	141
20	4	2	5	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	138



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN**

**ANEXO 6**

**JUICIO DE EXPERTOS**



**ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO**

**Experto:**

**Profesión:**

**Instrucción:** Marque con una (X) el grado de acuerdo con cada ítem.

ITEMS	SI	NO	SUGERENCIAS
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al objetivo general.	X		
2. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al objetivo específico.	X		
3. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X		
4. Los ítems permiten medir el problema de la investigación.	X		
5. Los términos utilizados son claras y comprensibles.	X		
6. El grado de dificultad o complejidad es aceptable.	X		
7. Los ítems permiten contrastar la hipótesis de la investigación.	X		
8. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	X		
9. La estructura sigue un orden lógico.	X		
10. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

**Fecha:**

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 .....  
 Firma  
 .....  
 Gustavo Cristóbal Terrero  
 TECNÓLOGO MÉDICO  
 C.T.M.P. 8788  
 UNFV - LIMA



**ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO**

**Experto:**

**Profesión:**

**Instrucción:** Marque con una (X) el grado de acuerdo con cada ítem.

ITEMS	SI	NO	SUGERENCIAS
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al objetivo general.	X		
2. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al objetivo específico.	X		
3. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X		
4. Los ítems permiten medir el problema de la investigación.	X		
5. Los términos utilizados son claras y comprensibles.	X		
6. El grado de dificultad o complejidad es aceptable.	X		
7. Los ítems permiten contrastar la hipótesis de la investigación.	X		
8. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	X		
9. La estructura sigue un orden lógico.	X		
10. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

**Fecha:**

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUMANA  
HOSPITAL R.D.C.Q. "DANIELA CARRION - HYD"

Dr. José Alberto Hernández Paz

OFICIAL PÚBLICO  
CMP: N° 50370 RNE: N° 22074

Firma



**ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO**

Experto: *Pedro Antonio Miguel Morena*

Profesión: *Médico Oftalmólogo*

Instrucción: Marque con una (X) el grado de acuerdo con cada ítem.

ITEMS	SI	NO	SUGERENCIAS
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al objetivo general.	X		
2. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al objetivo específico.	X		
3. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X		
4. Los ítems permiten medir el problema de la investigación.	X		
5. Los términos utilizados son claras y comprensibles.		X	<i>En cada pregunta debe explicarse mejor para su comprensión</i>
6. El grado de dificultad o complejidad es aceptable.			
7. Los ítems permiten contrastar la hipótesis de la investigación.	X		
8. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	X		
9. La estructura sigue un orden lógico.	X		
10. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

Fecha:

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

*Mejorar la comprensión en cada pregunta y alternativas de respuesta*

.....

.....

.....

.....

.....

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNIO  
HOSPITAL REGIONAL DE LA CARRIÓN, HYC  
*[Firma]*  
Dr. Pedro Antonio **Firma** Morena  
OFTALMOLOGO  
CMP: N° 5097 y N° 1570



**ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO**

**Experto:**

**Profesión:**

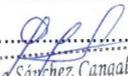
**Instrucción:** Marque con una (X) el grado de acuerdo con cada ítem.

ITEMS	SI	NO	SUGERENCIAS
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al objetivo general.	X		
2. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al objetivo específico.	X		
3. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X		
4. Los ítems permiten medir el problema de la investigación.			
5. Los términos utilizados son claras y comprensibles.		X	Se debe definir el nivel de satisfacción desde el 1 al 07.
6. El grado de dificultad o complejidad es aceptable.	X		
7. Los ítems permiten contrastar la hipótesis de la investigación.	X		
8. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	X		
9. La estructura sigue un orden lógico.	X		
10. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

**Fecha:**

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento:**

Solo se debe explicar que significa nivel de Satisfacción 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 para mejor entendimiento de las personas que llenen el instrumento

  
Roxana Sánchez Cangalayo  
MÉDICO CIRUJANO - OFTALMOLOGO  
C.M.P. 57251 - R.N.E. 29306

Firma