

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



**“FACTORES INSTITUCIONALES DE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS HOSPITALIZADOS
EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL DE APOYO SIVIA
- AYACUCHO, 2023”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS
QUIRÚRGICOS**

AUTORES: CUADROS QUISPE, Key Giovanna
AUCCATOMA GARAY, Edma

ASESOR: Dra. DE LA TORRE GUZMAN, Luz Chavela

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

Callao, 2023

PERÚ

INFORMACIÓN BÁSICA:

FACULTAD: Facultad de Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACION: Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud

TITULO DEL PROYECTO: “Factores institucionales de la calidad de atención y satisfacción de usuario hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de Apoyo Sivia - Ayacucho, 2023”

AUTOR (ES): Cuadros Quispe, Key Giovanna 009-0008-3760-9561

Auccatoma Garay, Edma 009-0006-1901-149-X

DNI: 40306786

ASESOR: Dra. De La Torre Guzmán, Luz Chavela

LUGAR DE EJECUCIÓN: Servicio de hospitalización del Hospital de Apoyo Sivia

UNIDAD DE ANÁLISIS: usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo- Correlacional-transversal

ENFOQUE DE INVESTIGACION: Cuantitativo

DISEÑO DE INVESTIGACION: No experimental

TEMA OCDE: 3.03.00. Ciencias de La Salud, 3.03.03. Enfermería.

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

DRA. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO : PRESIDENTE
MG. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE : SECRETARIO
DRA. MARÍA ELENA TEODOSIO YDRUGO : VOCAL

Asesor: Dra. De La Torre Guzmán, Luz Chavela

Libro: 05 Folio: 346

N° ACTA: 189-2023

Fecha de Sustentación: 10 de agosto de 2023

Document Information

Analyzed document	MODELO DE SOLICITUD VERIFICACIÓN SIMILITUD de key giovanna cuadros quipe y edna succatoma garay.pdf (D171375037)
Submitted	2023-06-27 03:55:00
Submitted by	
Submitter email	keygiovanna@gmail.com
Similarity	12%
Analysis address	fcc.investigacion.una@analisis.urkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / INFORME_FINAL PARA URKUND YESICA.docx Document INFORME_FINAL PARA URKUND YESICA.docx (D17021466) Submitted by: JDMAGUESA2005@hotmail.com Receiver: fcc.investigacion.una@analisis.urkund.com	4
SA	Universidad Nacional del Callao / INFORME_FINAL PARA URKUND YESICA.docx Document INFORME_FINAL PARA URKUND YESICA.docx (D170159511) Submitted by: JDMAGUESA2005@hotmail.com Receiver: fcc.investigacion.una@analisis.urkund.com	4
SA	Universidad Nacional del Callao / INFORME_FINAL PARA URKUND.docx Document INFORME_FINAL PARA URKUND.docx (D169055003) Submitted by: JDMAGUESA2005@hotmail.com Receiver: fcc.investigacion.una@analisis.urkund.com	4
SA	Universidad Nacional del Callao / REVISION AUTENTICIDAD- QUESPE PACHECO RAUL FRANKLIN.docx Document REVISION AUTENTICIDAD- QUESPE PACHECO RAUL FRANKLIN.docx (D163661888) Submitted by: frankp28@gmail.com Receiver: fcc.investigacion.una@analisis.urkund.com	12
SA	Universidad Nacional del Callao / CHIPANA MAUCAYLLE.SOLAR CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA corregido.docx Document CHIPANA MAUCAYLLE.SOLAR CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA corregido.docx (D153109601) Submitted by: jenny_11_1995@hotmail.com Receiver: fcc.investigacion.una@analisis.urkund.com	12
SA	Universidad Nacional del Callao / TACUFI - TACUFI - FLORES.docx Document TACUFI - TACUFI - FLORES.docx (D170419870) Submitted by: tarquichipana07@gmail.com Receiver: fcc.investigacion.una@analisis.urkund.com	18
SA	Universidad Nacional del Callao / REVISION URKUND.docx Document REVISION URKUND.docx (D161260034) Submitted by: frankp28@gmail.com Receiver: fcc.investigacion.una@analisis.urkund.com	11
SA	Universidad Nacional del Callao / QUESPE PACHECO RAUL FRANKLIN_.docx Document QUESPE PACHECO RAUL FRANKLIN_.docx (D16991830) Submitted by: frankp28@gmail.com Receiver: fcc.investigacion.una@analisis.urkund.com	7
SA	Universidad Nacional del Callao / INFORME FINAL TESIS CRED ENVIAR A URKUND.docx Document INFORME FINAL TESIS CRED ENVIAR A URKUND.docx (D169916607) Submitted by: js38806@gmail.com Receiver: fcc.investigacion.una@analisis.urkund.com	1

DEDICATORIA

Dedico a Dios, por darme esta oportunidad y acompañarme en cada paso que doy. A mis hijos que son mi motivo para lograr mis metas.

Edma.

A mis padres, por estar conmigo, por enseñarme a crecer y a que si caigo debo levantarme, por apoyarme y guiarme, por ser las bases que me ayudaron a llegar hasta cumplir mis metas.

Giovanna.

AGRADECIMIENTO

A la unidad de post grado de la Universidad Nacional del Callao por darnos la oportunidad de crecer profesionalmente.

A los docentes de la segunda especialización de Enfermería, por brindarnos sus conocimientos.

A la Dra. De La Torre Guzmán, Luz Chavela por su asesoría técnica y especializada que nos brindó durante el desarrollo del presente estudio.

Al Colegio de Enfermeros de Ayacucho por hacer posible los convenios con las diferentes universidades y hacer posible los estudios de segunda especialización y darnos la oportunidad de demostrar que podemos ser buenos profesionales.

Al Director del Hospital de Apoyo Sivia, por las facilidades en el acceso a la muestra.

A los pacientes hospitalizados del servicio de cirugía, del Hospital de apoyo Sivia, por su participación en la presente investigación.

Las autora

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE GRAFICO	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	9
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2 Formulación del problema	13
1.3. Objetivos	13
1.4 Justificación	14
1.5 Delimitantes de la investigación	15
II. MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes:	16
2.2 Bases teóricas	25
2.3 Marco conceptual	28
2.4 Definición de términos básicos	36
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	37
3.1 Hipótesis.....	37
3.2 Operacionalización de variables	38
IV. METODOLÓGICO DEL PROYECTO.....	40
4.1 Diseño de Investigación.....	40
4.2 Método de la Investigación.....	41

4.3 Población y muestra.....	41
4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado	42
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	42
4.6 Análisis y procesamiento de datos.....	44
4.7. Aspectos Éticos en Investigación.....	44
V. RESULTADOS.....	45
5.1. Resultados descriptivos	45
5.2 Resultados inferenciales.....	53
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
6.1 Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados	56
6.2 Contratación de los resultados con otros estudios similares	59
6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	
VII. CONCLUSIONES.....	61
VIII. RECOMENDACIONES.....	62
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:	63
Anexo	67
Anexo N° 1: Matriz de consistencia.....	68
Anexo N° 02: Instrumentos validados	70
Anexo N° 03: Consentimiento informado	75
Anexo N° 04: Validez del instrumento.....	76
Anexo N° 05: Confiabilidad de instrumentos.....	77
Anexo N° 06: Base de datos: Factores institucionales.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	45
Tabla 02.....	47
Tabla 03.....	49
Tabla 04.....	51
Tabla 05.....	53
Tabla 06.....	55
Tabla 07.....	58

ÍNDICE DE GRAFICO

Gráfico 01.....	46
Gráfico 02.....	48
Gráfico 03.....	50
Gráfico 04.....	52
Gráfico 05.....	54

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Factores institucionales de la calidad de atención y satisfacción de usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de Apoyo Sivia - Ayacucho, 2023”. Tiene como objetivo determinar la relación entre los factores institucionales de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia. **Metodología.** Estudio de tipo aplicado enfoque cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental de corte transversal correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta e instrumentos; La muestra estuvo conformada por 40 pacientes atendidos de enero a marzo del 2023, cuál es la población total. El análisis estadístico fue procesado con el programa Excel y SPSS. Se obtuvieron los siguientes resultados Según la variable factores institucionales de la calidad de atención con cada uno de su dimensión refieren que los factores institucionales son inadecuados: Entorno 82.5.%(33), humano 55%(22) y técnico científico 55%(22). En la variable nivel de satisfacción observamos la insatisfacción con cada uno de sus dimensiones: capacidad de respuesta 80%(32), empatía 77.5%(31), fiabilidad y seguridad 72.5%(29) y tangibles 65%(26). Conclusión en la variable factores institucionales con sus tres dimensiones el 57.5% (23) pacientes refieren son inadecuados y el 42.4% (17) refieren que son adecuados; En la variable satisfacción del usuario con sus cinco dimensiones el 77,5% (31) pacientes se

encuentran insatisfechos y solo un 22.5% (9) se encuentran satisfechos. La variable factores institucionales de la calidad de atencion y la variable satisfacci3n del usuario segun la correlaci3n de Spearman obteniendo un resultado de 0,540 siendo mayor que 0,05, lo que permite inferir que no existe una relaci3n significativa entre las dos variables.

PALABRAS CLAVES: Factores institucionales, satisfacci3n de usuario

ABSTRACT

The present research work entitled "Institutional factors of the quality of care and satisfaction of hospitalized users in the surgery service of the Hospital de Apoyo Sivia - Ayacucho, 2023". Its objective is to determine the relationship between institutional factors of quality of care and user satisfaction of the surgery service at the Sivia Support Hospital. Methodology. Applied type study, quantitative, descriptive approach, non-experimental, correlational cross-sectional design. The technique used was the survey and instruments; The sample was made up of 40 patients treated from January to March 2023, which is the total population. The statistical analysis was processed with Excel and SPSS software. The following results were obtained. According to the variable institutional factors of the quality of care with each of its dimensions, they indicate that the institutional factors are inadequate: Environment 82.5.% (33), human 55% (22) and technical-scientific 55% (22).). In the variable level of satisfaction we observe dissatisfaction with each of its dimensions: responsiveness 80%(32), empathy 77.5%(31), reliability and security 72.5%(29) and tangibles 65%(26). Conclusion in the institutional factors variable with its three dimensions, 57.5% (23) patients report that they are inadequate and 42.4% (17) report that they are adequate; In the user satisfaction variable with its five dimensions, 77.5% (31) patients are dissatisfied and only 22.5% (9) are satisfied. The variable institutional factors of the quality of care and the variable user satisfaction according to the

Spearman correlation obtained a result of 0.540 being greater than 0.05, which allows us to infer that there is no significant relationship between the two variables.

KEYWORDS: Institutional factors, user satisfaction

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en los servicios de salud debe reflejarse en la satisfacción de los usuarios que recibieron atención; en cierta medida busca alcanzar ciertas metas como hacer lo correcto, ser eficiente, eficaz, oportuno, competente, atención profesional, responsable, personalizada, con valores y trato humanizado (3).

Los servicios asistenciales en el Hospital de Apoyo de Sivia, deben garantizar una prestación de servicios de salud de calidad respaldados en los criterios como la accesibilidad permitiendo el acceso de la población de su jurisdicción; oportunidad de atención, basado en la posibilidad que tiene el usuario de recibir la atención que requiere; seguridad, que garanticen y minimicen cualquier riesgo durante el proceso de atención; pertinencia, justificado por la garantía de que los usuarios reciben los servicios que requieren; continuidad, que garantice un servicio completo sin interrupciones y finalmente la satisfacción del usuario que es el objetivo final del proceso de atención.

La presente investigación titulada: “Factores institucionales y satisfacción en la atención de usuario hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de Apoyo Sivia - Ayacucho, 2023”; tuvo como objetivo general determinar la relación entre los factores institucionales y la satisfacción del usuario.

El presente estudio está organizado de la siguiente manera El capítulo I, El planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática, objetivos de la investigación, justificación y delimitantes de la investigación. El capítulo II, marco teórico, incluye los antecedentes, bases teóricas, marco conceptual, definición de términos básicos. El capítulo III, hipótesis y operacionalización

de variables. El capítulo IV, metodología, diseño de investigación, método de investigación, población y muestra, lugar de estudio y periodo desarrollado, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, análisis y procesamiento de datos y aspectos éticos en investigación. El capítulo V, resultados, resultados descriptivos, resultados inferenciales. El capítulo VI, discusión de resultados, contrastación y demostración de hipótesis con los resultados, contrastación de los resultados con otros estudios similares. Finalmente se consignan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En las instituciones de salud hay diversas fuentes que pueden afectar de forma positiva como negativa las atenciones que ofrecen sus servicios dirigidos al cuidado de la salud de la persona, familia y comunidad, evidenciados en la satisfacción que refiere el paciente.

Por otro lado, el Informe conjunto Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Banco Mundial cita que, actualmente, en todo el mundo hay prevalencia de los diagnósticos inexactos, errores en las medicaciones, inapropiados o innecesarios tratamientos, así como inadecuadas e inseguras instalaciones y prácticas clínicas o falta de capacitaciones e inadecuada experiencia en los profesionales (1).

Estudios en Latinoamérica han demostrado que los servicios de salud, sobre todo del ámbito público, son percibidos por entre 20-30% de los usuarios como de calidad media o de baja calidad. En nuestro país, los estudios de percepción de calidad en los servicios de salud cuentan con porcentajes más desalentadores, estimándose que solo 10-30% de la población atendida considera que recibió una atención de buena calidad y se siente satisfecha (2).

Según el boletín estadístico de enero del 2023 la Superintendencia de Salud (SUSALUD) informo que se han presentado 69 152 denuncias, siendo las más frecuentes en un 44,72% la dificultad al acceso de servicios de salud, un

20,41% la demora en la prestación del servicio de salud, y un 9,6% en una inadecuada información sobre las condiciones del servicio (3).

Por otro lado, para Rocha et al, existen diferencias en los niveles de satisfacción con la atención de salud entre los usuarios de los hospitales del Ministerio de Salud, EsSalud y las clínicas privadas de Chincha, mientras que el 40% de los usuarios de las clínicas privadas se ubican en un alto nivel de satisfacción, el 16.7% de usuarios del MINSA y 15.0% de EsSalud se sitúan en este nivel de satisfacción global. De manera que hay diferencias en los niveles de satisfacción en las personas que son atendidas en los hospitales de EsSalud y MINSA, cabe precisar que los entrevistados atendidos en estos centros son los que muestran mayor insatisfacción ante el servicio que se les presta, tanto a nivel global, como en las dimensiones empatía, fiabilidad y seguridad (4).

En el Hospital de Apoyo de Sivia II-I, en el servicio de hospitalización, en la estadía y el alta de los pacientes se ha observado que muchos presentan quejas respecto a la atención recibida, por parte del personal de salud como es el médico, la enfermera o el técnico de enfermería, el equipamiento de los servicios, la atención propiamente dicha, entre otros, estos aspectos mencionados y la información considerada líneas arriba nos ha conllevado a desarrollar la investigación. Ante esta situación y al no existir una medición previa se plantea el siguiente problema de investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre los factores institucionales de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia - Ayacucho, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

a.- ¿Cuáles son los factores institucionales que afectan la atención del usuario en el servicio de cirugía en el Hospital de apoyo Sivia- Ayacucho, 2023?

b.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia - Ayacucho, 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre los factores institucionales de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I - Ayacucho, 2023

1.3.2. Objetivos específicos

a.- Identificar los factores institucionales que afectan la atención del usuario en el servicio de cirugía en el hospital de apoyo de Sivia-Ayacucho, 2023

b.- Identificar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de cirugía en el Hospital de apoyo de Sivia- Ayacucho, 2023

1.4 Justificación

La presente investigación es conveniente e importante para el área de cirugía del Hospital de Apoyo Sivia porque nos permite conocer la relación entre los Factores Institucionales de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de Apoyo Sivia de Ayacucho

Dicha investigación servirá de aporte esencial al plan de mejora continua que se elabora anualmente, con el fin de revertir la mala imagen que tiene la población del servicio que brinda el área de cirugía.

Esta investigación va a favorecer a una óptima atención a los pacientes post quirúrgicos y estarán satisfechos de la atención recibida.

El estudio permite facilitar información importante y necesaria sobre aquellos aspectos que son percibidos por los pacientes diariamente y que se puede mejorar mediante modificaciones del comportamiento o actitudes por parte del personal de Enfermería.

Los resultados de la presente investigación van a facilitar tanto al personal de enfermería y demás profesionales como a los directivos de la Institución a trabajar en razón de alcanzar la calidad de atención a los pacientes post quirúrgicos hospitalizados, elaborando programas a corto y mediano plazo.

1.5 Delimitantes de la investigación

Delimitación Teórica: Factores institucionales relacionados a la satisfacción de los pacientes en sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles; las cuales serán evaluadas en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital de Apoyo de Sivia; las teorías que sustentan la presente investigación son el Modelo de Calidad de Atención de Salud de Avedis Donabedian, el Modelo de administración de la calidad de Joseph Juran y la Teoría de Jean Watson

Delimitación Temporal: El trabajo se realizará de enero a marzo del año 2023 en el Hospital de Apoyo Sivia Ayacucho.

Delimitación Espacial: la investigación se realizará en el servicio de Cirugía del Hospital de Apoyo de Sivia, Establecimiento de Salud del Nivel II-I.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes:

A nivel internacional

Reyes Rodríguez. (Ecuador, 2022) en un estudio, titulado “Factores sociodemográficos de los habitantes del barrio La Cuadra y su influencia en la demanda de los servicios de salud”, cuyo objetivo mejorar la salud, la utilización de los mismos incorpora determinantes que afectan su uso, entre ellos los factores sociodemográficos, características de los servicios de salud y percepción de calidad percibida por el usuario. Metodología: su estudio descriptivo, de tipo transversal, se aplicó una encuesta sociodemográfica a 215 usuarios del Centro de Salud No 3, conformada por 13 preguntas para identificar los factores sociodemográficos, económicos y de accesibilidad de los usuarios, que guardan relación con la satisfacción del usuario, mientras que como instrumento de medición de la calidad del servicio se utilizó una escala multidimensional SERVQUAL; resultados: la experiencia de los usuarios de esta institución con respecto a la percepción de calidad del servicio se centra en los niveles de neutralidad que llegan hasta un 41% y un 34 % en un nivel de insatisfacción. Conclusiones: identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la calidad de atención, ya que apenas el 11% de pacientes manifestaron encontrarse en las categorías entre satisfecho y extremadamente complacidos con la atención recibida, lo que nos sugiere diseñar una propuesta para mejorar

la calidad dentro de este nivel de atención que supone debe abarcar la mayor parte de la población. (6)

Veale D. y Pérez J. (Ecuador, 2020), en su tesis titulada: Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora; buscando como objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería; siendo un estudio enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y de cohorte transversal. Se trabajó con una muestra de 236 padres de niños hospitalizados. La técnica aplicada fue la encuesta, mediante el instrumento CARE-Q, entre sus resultados obtenidos relacionados con las características sociodemográficas determinaron que la edad que predomina es 21-30 años; en sexo, mujeres; el estado civil, unión libre; el nivel de instrucción, bachiller y un 65,3% tuvo de 1 a 3 días de hospitalización. El nivel de satisfacción percibido fue alto en un 92,8%, la escala mejor calificada fue monitorea y hace seguimiento con un 91,9%, mientras que la escala menor calificada fue conforta con un 20,8%. Se evidenció que el nivel de satisfacción de acuerdo al sexo, estado civil y días de hospitalización fue alto. A pesar de los resultados obtenidos hay aspectos como: facilitar información, establecer contacto físico y estar pendiente en los turnos de la noche en los que se debe poner énfasis para lograr mejores resultados. (7).

González S. (Ecuador, 2020) en su tesis titulada: nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica de Hospital General Isidro-Ayora. El objetivo fue identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio de Clínica del Hospital General Isidro Ayora Loja, según edad, instrucción y factores que influyen en forma negativa en su satisfacción y relacionar los factores influyentes en la satisfacción. La investigación fue de tipo descriptiva, transversal con enfoque cuantitativo. Se utilizó una muestra de 220 pacientes que cumplieron con todos los criterios de inclusión. Para la medición del nivel de satisfacción se utilizó la encuesta tomada del modelo SERVQHOS. Esta encuesta consta de 16 preguntas de opción múltiple que fueron adaptadas a esta investigación para facilitar su comprensión, permiten conocer la opinión del usuario acerca de la calidad del servicio hospitalario recibido. En los resultados se evidencio mayor nivel de satisfacción en adultos mayores en un 31,6% y en usuarios de instrucción secundaria 16.2%. Los factores que influyeron en mayor proporción en la satisfacción son la información por parte del médico, el número de médicos y la disponibilidad.(8)

Alison F. (Ecuador, 2019) en su tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A-2019; con el objeto de analizar los aspectos que influyen en la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis; la investigación fue descriptiva transversal, cuantitativa; tomando como población objeto de estudio de 2400 y la muestra estimada fue de 120

pacientes; para recolectar datos uso el instrumento SERVQUAL. Entre los resultados se obtuvo que la gran parte de usuarios se sienten satisfechos en relación a las dimensiones estudiadas, sólo a excepción de la facilidad de transporte para llegar a la unidad. Como conclusiones se reconoció que, los aspectos determinantes del nivel de satisfacción del usuario son la puntualidad, rapidez, espera e interés del o la enfermera (9).

Castillón S. (Nicaragua, 2019), en su tesis titulada “satisfacción del Usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio del 2019. Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención en salud, recibida, en medicina interna, de consulta externa, hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. Diseño Metodológico: estudio descriptivo de corte transversal. Universo de 550 usuarios, muestra 227 usuarios, técnica través de encuesta, instrumento cuestionario de SERVQUAL, adaptado a servicios de salud, 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones, cinco dimensiones: bienes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los datos recolectados se digitaron en una base de datos, procesándose en Microsoft Excel. Resultados: el 54,6% fueron mujeres, grupo etario 50-59 años con 34,3%, el mayor porcentaje de satisfacción en expectativas, para Empatía 95,0% y en percepción fue Confiabilidad con 89,49%. Capacidad de respuesta, con menor porcentaje en expectativa 89,3% y percepción 74,24%. La brecha más alejada de 0 fue Capacidad de respuesta - 0,75 puntos, con un índice de calidad de servicio de -0,46. Conclusiones: el sexo

de predominio mujeres, edad de más porcentaje 50-59 años, para expectativas, el mayor porcentaje fue Bienes tangibles, y menor, Capacidad de respuesta. Para percepción, el mayor porcentaje fue Empatía, y menor, Capacidad de respuesta. Índice de calidad menor a uno, considerando satisfactorio el servicio recibido. (10)

A nivel nacional

García S.(Piura,2022), en su tesis titulada “calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el usuario del servicio de cirugía. Hospital II Jorge Reategui Delgado_Essalud_ Piura, 2022”. cuyo objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción, es un estudio de tipo descriptivo; con diseño de corte transversal y no experimental, correlacional, con una muestra de 150 usuarios, para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado que mide calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario; los datos fueron procesados con el aporte del paquete estadístico SPSS-21.0. Llegando a los siguientes resultados: En la calidad de atención menos de la mitad refieren que la calidad de atención es buena, un porcentaje considerable regular y un porcentaje menor baja. En la satisfacción de la calidad de atención más de la mitad de los usuarios manifiestan una satisfacción media, así un porcentaje considerable alta y un menor porcentaje baja. Al realizar la prueba de chi cuadrado entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción se encontró que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Siendo el cuidado

humanístico de calidad brindado por la enfermera permitirá recuperarlo e integrarlo a la sociedad. (11)

Torres S. (Cusco,2021), en la investigación “calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización en la clínica San José”. Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. Material y método: Estudio de tipo aplicado, el diseño es no experimental, descriptivo correlacional; se trabajó con una muestra de 70 pacientes, quienes respondieron a dos instrumentos; el primero tiene por objetivo evaluar la calidad de atención de enfermería, asimismo, consta de 35 reactivos organizados en tres componentes de calidad: componente humano, técnico-científica y entorno. El segundo instrumento que tiene por objetivo evaluar la satisfacción del paciente, consta de dos partes, la primera presenta 22 reactivos de expectativas y la segunda, 22 reactivos de percepciones, las cuales están organizadas según la dimensión de la variable satisfacción: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles. Resultados: Se observó en los resultados sobre calidad de atención que el 30.0% perciben un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería; el 42.9% lo ubican en el nivel regular y el 27.1% sostienen que existe un buen nivel de calidad de la atención de enfermería, en cuanto a la variable satisfacción del paciente el 38.6% señalan que existe un bajo nivel de satisfacción; el 40.0% ubican su satisfacción en el nivel medio y el 21.4% manifiestan estar altamente

satisfecho. Conclusiones: Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, expresado en una correlación alta de Rho de Spearman con un valor de correlación de 0,700. (12)

Salgado M. (Apurímac, 2020), en la investigación “Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020”, el objetivo fue: determinar qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas; metodología: estudio de tipo básico, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, de corte transversal, una muestra de 91 puérperas hospitalizadas; resultados: 98.9% de los pacientes perciben que la calidad de atención es bueno, hallaron una satisfacción en un 96.7% de las usuarias, conclusión: se halló una correlación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en las usuarias, como también en las dimensiones de la calidad y satisfacción. (13)

Marcelo D. (Lima, 2019), en su tesis titulada: Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma Lima Perú 2019; se propuso determinar la relación entre los constructos; calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente; para su metodología realizó un estudio correlacional, transversal; con una población de 120 hospitalizados, utilizando dos instrumentos de escala tipo Likert. Se obtuvo como resultado la confirmación de correlación

positiva significativa entre las variables estudiadas, logran una correlación de 0.878. Por ende, concluye que existe relación +/- entre las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, lo cual puede interpretarse que a mejor condición de los componentes del cuidado se tiene mejor satisfacción. (14)

Rodríguez E. (Chimbote, 2019), en la investigación “Relación entre factores institucionales con la calidad de atención del personal de salud, percibido por el usuario de consultorio externo, Hospital la Caleta” como objetivo conocer la relación entre los factores institucionales con la calidad de atención del personal de salud percibido por el usuario de consultorios externos, Hospital la Caleta-Chimbote. Metodología fue de tipo descriptivo, de corte transversal; sustentado en el modelo de la calidad de atención de Avedis Donabedian, la población estuvo constituida por 64 usuarios que cumplieron los criterios de inclusión; a quienes se aplicó el Test sobre la percepción del usuario de la calidad de atención en consultorios externos y el cuestionario sobre factores Institucionales. los resultados en tablas estadísticas con promedios y gráficos de relación directa. Concluyendo lo siguiente: Del total de la población, el 62,5% de los usuarios refieren haber recibido una calidad de atención regular. En la dimensión interpersonal los factores: tiempo, ambiente, personal capacitado y atención recibida; en la dimensión técnica los factores: ambiente, recursos materiales y reconocimiento de los méritos personales, y, en la dimensión entorno los factores: factor ambiente, personal capacitado, reconocimiento de los méritos personales, dotación

del personal y atención recibida, se relacionan significativamente ($p < 0.05$). De todos los factores institucionales los únicos que se llegaron a relacionar con la calidad de atención fueron: factor ambiente, personal capacitado y atención recibida ($p < 0.05$). (15)

Reaño V. (Chiclayo, 2019), en la investigación “calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital regional Lambayeque, Chiclayo, 2019”. Objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019. La metodología es de tipo descriptivo – correlacional con diseño no experimental- transversal, para el análisis de los resultados y la interpretación de estos se utilizó la encuesta aplicada sobre una muestra de 351 usuarios. Los resultados de la investigación mostraron que con respecto a la correlación existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, donde se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.815 con significancia bilateral de 0.05. En conclusión, en cuanto a la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión de Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, este no satisface a los usuarios ya que ellos lo califican como malo, debido a la gran afluencia de pacientes que acuden a este hospital, por lo que tanto la aglomeración que es uno de los factores y la falta de preparación de los empleados que atienden, convierte en un servicio de mala calidad. (16)

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Modelo de Calidad de Atención de salud de Avedis Donabedian

El modelo se basa en la teoría general de sistemas, el cual analiza la organización y reconoce la importancia de las relaciones entre las partes para alcanzar un propósito; en la década de los 80, Avedis Donabedian formulo una base general para analizar la calidad en el campo de la atención de la salud, este modelo ha sido aplicado en los centros hospitalarios a nivel mundial, a partir de ahí ha tomado relevancia en el campo de la salud.

El aporte se sustenta en el aporte multifactorial sobre la atención de calidad en salud, donde considera a la calidad como propiedad o juicio sobre una unidad definible de atención médica; asimismo pone énfasis en que la buena calidad de atención para una persona, puede no serlo para otra, los cuales dependerá de la concepción y cultura de las personas que perciben.

Para la evaluación de la calidad en los servicios de salud, se enfoca en las dimensiones de estructura, procesos y resultados; bajo este modelo la estructura hace referencia a las características físicas, la organización y otros aspectos del entorno de la organización, el proceso se refiere a todo lo concerniente que se hace para tratar a los pacientes y el resultado es la consecución del trabajo que se hace con los usuarios, manifestado por una mejora en la salud del paciente. (17)

Según el modelo, la información sobre la calidad deriva de tres componentes como son:

Estructura: se refiere a los factores que afectan el contexto de atención de los usuarios como la instalación de infraestructura, los equipos biomédicos, los recursos humanos que trabajan en los servicios de salud, las características de la organización como el desarrollo de competencias de los recursos humanos.

Proceso: son los elementos del proceso de atención de salud, como son el diagnóstico, tratamiento, acciones preventivas, educación de los pacientes; en esta etapa de interacción del paciente con el equipo de salud, como la tecnología que se emplea juega un papel importante en esta etapa; en esta etapa la información se puede obtener a partir de registros médicos, visitas de atención médica, observaciones directas, etc.

Resultado: es el beneficio que se logra en los pacientes, los cuales se miden en términos de daño, cambios en la salud que puede ser atribuida a la atención de salud recibida, sea a nivel individual, grupal, comunal producto de la atención sanitaria previa o actual. (18)

2.2.2 Modelo de administración de la calidad de Joseph Juran

El modelo propone tres etapas:

La planificación de la calidad: es la actividad que permite desarrollar los procesos y productos para satisfacer las necesidades de los clientes, a través de este proceso se beneficia a los clientes internos y externos; a través de este proceso se puede lograr las metas de la calidad, en las cuales se considera la determinación de los objetivos de la calidad, identificar a los clientes, necesidades de los clientes, desarrollar características de los productos adecuado a las necesidades de los

clientes y desarrollar procesos para producir las características exigidas.

Control de la Calidad: permite hacer mediciones del comportamiento real con los estándares deseados y en base a las diferencias realizar acciones pertinentes; los cuales consideran el seguimiento de procesos, ejecución de planes con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados; esta etapa incluye la evaluación del comportamiento de la calidad real, comparar con los objetivos definidos e implementar acciones para mejorar las brechas.

Mejora de la Calidad: Es la implementación de un cambio orientado al logro de la calidad en su máxima expresión, consta de los siguientes procesos como implementar la infraestructura para la mejora de la calidad, identificar las necesidades a mejorar, designar un equipo para la conducción de cada proyecto, fortalecer los equipos de trabajo a través de la motivación, formación (19)

2.2.3 Teoría de Jean Watson

Esta teoría aborda la importancia del rol de las enfermeras en la mejora de la calidad de los cuidados a las personas, que incluyen dimensiones de la espiritualidad y cultura; esta teoría se inspira en la metafísica, las humanidades, el arte y la antropología; la teoría del ejercicio profesional de la enfermería se basa en 10 factores asistenciales como la práctica de los valores humanos, basado en la satisfacción por prestar servicios, el segundo aspecto es propiciar la fé y esperanza, como incentivo para que el paciente adopte conductas saludables; el tercero no fusionar emociones negativas de su vida privada, luego está el incentivar el desarrollo de una

relación de ayuda-confianza.(20)

También según Watson, considera que la enfermera debe estar preparada antes posibles sentimientos negativos y positivos, en seguida pone énfasis al uso sistemático de resolución de problemas, también hace referencia a la promoción de la enseñanza aprendizaje, luego da importancia de la influencia del entorno interno y externo en la salud de los pacientes, también hace mención a la visión de cuidado o el arte de cuidar y finalmente como decimo factor considera el fomento de las fuerzas existenciales fenomenológicas, es decir no basta la excelencia académica de la enfermera sino la iniciativa, optimismo, adaptabilidad, comunicación(21)

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Calidad en los Servicios

Es la totalidad de los rasgos y características de un servicio, respaldado por la capacidad para satisfacer las necesidades; también es entendido como el conjunto de propiedades inherentes a un producto o servicio que tiene la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios al cual va orientado el servicio; la calidad de un determinado servicio son determinados por los usuarios en base a sus expectativas, basados en criterios como tipo de servicio, necesidades personales, tiempo de atención, trato, efectividad del servicio(22)

Calidad: según Phil Crosby es ajustarse a las especificaciones o conformidad de unos requisitos; Deming define como el grado perceptible

de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente (23)

Para Hosseini et al. La calidad del servicio se basa en dos elementos, la calidad técnica basada en los resultados del encuentro durante la prestación del servicio que involucra la competencia de los profesionales y la calidad funcional, basada en los procedimientos implementados durante la prestación del servicio (24)

Existen otros enfoques de conceptualizar la calidad, dependientes de múltiples aspectos y puntos de vista, por ejemplo, para el personal de salud la valoración de la calidad está respaldados en el enfoque científico, técnico y tecnológico que son parte del proceso de atención, en cambio desde la perspectiva de quienes pagan los servicios, ósea clientes el costo y la efectividad para evitar la enfermedad o recuperar la salud es la característica que más valora (5)

2.3.2 Elementos de Calidad de los Servicios Sanitarios

Los elementos que denota la calidad en los servicios sanitarios son:

Eficaces: brindar servicios de salud basados en evidencias, orientados a satisfacer las necesidades.

Seguros: disminuir los riesgos en la prestación de servicios de salud
Centrados en la Persona: los servicios de salud deberán organizar en base a las necesidades de la persona, brindado una atención adecuada a las preferencias.

Oportunos: la disminución de tiempo respecto a la espera para recibir la

atención son claves para disminuir la insatisfacción.

Equitativos: la garantía de la prestación de salud debe ser por igual hacia las personas sin diferenciar la condición socio económico, idioma, afiliación política, sexo, edad, etc.

Integrados: durante el curso de vida de las personas se debería garantizar una atención con un sistema de salud organizado y coordinado a todo nivel y entre los distintos proveedores

Eficientes: maximizar los beneficios de los recursos disponibles orientados a la provisión de la salud (25)

Grado de calidad

La calidad en la atención de los servicios de salud ha venido tomando fuerzas, desde la perspectiva de mejorar los servicios sanitarios; por tanto, el grado de calidad, es el punto en el cuál la atención que se brinda a los usuarios promueva el balance favorable entre los riesgos y beneficios. (26)

2.3.2 Dimensiones de la Calidad

a. Dimensión Técnico Científica: es la práctica de los mejores estándares técnico científicos, las cuales son medidos en la atención de salud; en esta dimensión el usuario tiene poca capacidad de evaluar y calificar y son las entidades de control los llamados a verificar que los profesionales y las instituciones garanticen estos aspectos.

En esta dimensión la Institución aplica el conocimiento y tecnologías para atender la necesidad de los usuarios; se evalúan mediante los parámetros:

Efectividad: Logro de efectos positivos en el estado de salud

Eficacia: se refiere a la aplicación de normas técnicas y administrativas

Eficiencia: referido al uso de recursos para la obtención de resultados esperados.

Continuidad: es la prestación de servicios ininterrumpidos.

Seguridad: es donde se optimiza los beneficios y se reduce los riesgos para la salud del usuario.

Integralidad: los usuarios reciben la atención de salud, como también muestra interés por la salud del acompañante.

b. Dimensión Humana: mediante la dimensión se da importancia a la relación paciente-personal de salud, por ende son las características comportamentales del personal de salud al atender a los usuarios; a través de esta dimensión se promueve:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a los atributos individuales del usuario.
- Brindar información completa, oportuna, fiable al usuario
- Muestra interés sobre las necesidades de los usuarios.
- Brinda atención con amabilidad, buen trato, muestra empatía.
- Demuestra un comportamiento ético.

Los indicadores son:

Amabilidad: Es la gentileza, buen trato que posee el personal de salud al brindar los servicios de salud.

Respeto: Consideración con que se trata a una persona, sin genera perjuicio alguno, también durante la atención de salud debe mantener la privacidad de los datos previstos por el paciente o familiar.

Educación: es la información que brinda el personal de salud para promover un buen estado de salud.

Capacidad de escucha: Conjunto de conocimientos que se brindan al usuario prestándole la atención debida que él requiere en el momento de brindar la atención.

c. Dimensión del Entorno: hace referencia a la importancia del lugar y/o ambiente donde los usuarios reciben la atención. También se define como la capacidad de respuesta o calidad de la oferta, es decir se evalúa el nivel de organización de los servicios de la institución para brindar una atención de calidad, los indicadores son:

Privacidad: Es definida como el ámbito de la vida personal de un individuo, quien se desarrolla en un espacio reservado, el cual tiene como propósito principal mantenerse confidencial.

Comodidad: Conjunto de circunstancias que rodean a un ser vivo y logra que su vida sea cómoda y placentera, en relación con la posibilidad de desplazamiento completo, descanso o desarrollo.

Integralidad: Es la potestad del servicio que brinda el enfermero al usuario, para identificar y ayudar a satisfacer sus necesidades como un ser holístico e integral de manera adecuada. (27)

2.3.3 Los Servicios de Salud

Son las prestaciones de salud que se brindan a los usuarios, de los individuos brindado por los recursos humanos en salud, los cuales responden a una necesidad; En la gestión de los servicios de salud, el elemento fundamental es la mejora continua, orientado a la satisfacción de los usuarios y rendimiento, para el cual las instituciones deben definir sus indicadores sobre el cual se deberían medir periódicamente (27)

2.3.4 Pilares del Desempeño de la Calidad

El desempeño de la calidad se basa en los siguientes:

Medición de resultados: es un procedimiento fundamental para mejorar los procesos, a partir del cual hay una necesidad de revisar los indicadores y promover su mejora.

Mediciones de Proceso: está fundamentado en el cumplimiento de los protocolos que implementa la institución.

Mediciones de Satisfacción de los pacientes y sus familias: la medición de los indicadores respecto a la satisfacción en el componente trato, el que hacer de la labor cotidiana y el resultado final (28).

2.3.5 Modelo de Evaluación de Calidad SERVQUAL

Es un modelo de evaluación de la calidad fundamentado en la teoría de brechas, es decir explica las brechas entre las expectativas de los

usuarios sobre un determinado servicio y la percepción de la atención de salud que recibe; según Torres (31); y Matsumoto (30) este modelo de evaluación evalúa cinco dimensiones como:

- **Empatía:** Muestra de interés y atención individualizada que reciben los usuarios; se transmite mediante los servicios acordes a las necesidades del cliente.
- **Fiabilidad:** Habilidad para brindar el servicio de forma fiable y cuidadoso; así mismo la empresa cumple con las promesas respecto a la forma como entregará los servicios.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención que reciben los usuarios, atención que inspira credibilidad y confianza.
- **Capacidad de respuesta:** Capacidad de ayuda a los usuarios y garantizar un servicio rápido.
- **Elementos tangibles:** Referido a la infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales para garantizar la prestación de un servicio.

Este modelo consta de 44 preguntas, que permite analizar la brecha entre percepciones y expectativas, las primeras 22 ítems están relacionados con las expectativas y los siguientes 22 ítems respecto a la percepción de los usuarios, el cual se calcula a través de la puntuación de percepciones menos la puntuación de las expectativas, graficado de la siguiente manera P-E (29).

2.3.6 Calidad de atención desde la perspectiva expectativa y percepción

La percepción es el proceso a través del cual las personas podrían seleccionar, organizar e interpretar los estímulos para brindar un significado coherente del entorno y la toma de decisiones se realizan en base a la percepción; mientras el conocimiento respecto a las expectativas, es lo que los usuarios esperan del servicio que recibirán, por tanto para garantizar los servicios que lo usuarios perciban como excelentes, es fundamental que la institución conozca lo que la población espera (32).

Expectativa de la calidad del servicio: esperanza o posibilidad de ocurrencia que poseen los clientes o usuarios respecto de la calidad del servicio en función del servicio esperado al tener la experiencia con el servicio (33)

Percepción: proceso de selección, organización e interpretación que realiza un paciente o usuario respecto a los servicios que recibe o también respecto de un objeto que le reporta una cierta inteligibilidad del mundo que enfrenta (34).

Percepción de la calidad del servicio: es la valoración de los usuarios respecto al servicio recibido, en función de los registrados por los sentidos.

Servicios de Hospitalización: son las áreas diseñadas y servicios orientados a la prestación de cuidados básicos y especializados, que tienen un carácter integral y con altos estándares de calidad; asimismo en los servicios de hospitalización se lleva a cabo un proceso de planificación, organización y prestación de cuidados por parte del equipo

de la salud; es una unidad organizada y dirigida adecuadamente para prestar los servicios y cuidados a los pacientes que requieren internamiento por más de 24 horas para el tratamiento y diagnóstico médico quirúrgico(35).

2.4 Definición de términos básicos

Satisfacción del Usuario: Grado de cumplimiento por parte de las instituciones de salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que brinda (36)

Satisfacción: es el resultado de la percepción que experimenta una persona en relación a un servicio recibido, el cual supera sus expectativas (37).

Fiabilidad: Capacidad para cumplir con el servicio ofrecido

Capacidad de Respuesta: Organización del sistema de atención para garantizar una respuesta rápida y de calidad.

Seguridad: Confianza generada por el personal de salud, basado en la capacidad, privacidad, habilidad para generar confianza.

Empatía: Capacidad del personal de salud de entender las necesidades de los usuarios.

Aspectos tangibles: Relacionados al carácter físico de la organización de los servicios como infraestructura, equipos, materiales médicos de limpieza, etc.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre los factores institucionales y la satisfacción del usuario del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I - Ayacucho, 2023

Ho: No existe relación significativa entre los factores institucionales y la satisfacción del usuario del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I - Ayacucho, 2023

3.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	METODO Y TÉCNICA
Factores Institucionales de la calidad de atención.	Los factores institucionales pueden definirse como características estructurales y funcionales que difieren en cada institución, y su grado de influencia confiere a la institución peculiaridades propias.	Los factores institucionales como la dimensión humana, técnico científico, entorno son fundamentales en la satisfacción de los usuarios.	Humano Técnico científico Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto ✓ información completa ✓ interés manifiesto a la persona ✓ amabilidad ✓ ética ✓ efectividad ✓ eficacia ✓ eficiencia ✓ continuidad ✓ seguridad ✓ integralidad ✓ comodidad ✓ ambientación ✓ limpieza ✓ orden ✓ privacidad 	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20 21,22,23,24,25	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario para evaluar factores institucionales de la calidad de atención
Satisfacción del Usuario	Es el grado de cumplimiento de las expectativas y percepciones de los usuarios que son	Es el resultado de la percepción que experimenta los pacientes hospitalizados en relación a un	Fiabilidad	Visita medica explicación de su salud explicación sobre medicamentos explicación resultados de análisis explicación sobre cuidados en casa	1,2,3,4,5	Técnica Encuestas Instrumentos

	atendidos en los servicios de salud (35).	servicio recibido, el cual supera sus expectativas; la satisfacción puede ser medido a través de la calidad de los servicios ofrecidos en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.	<p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>trámites oportunos análisis laboratorio oportuno exámenes radiológicos oportunos procedimientos para el alta oportunos</p> <p>interés por la mejora de la salud provisión de alimentos adecuados mejoría en su salud respecto de privacidad</p> <p>trato de enfermeros y obstetras amables trato de médicos amables trato del nutricionista amable trato del personal administrativo amable Predisposición de técnicos de enfermería durante estadía.</p> <p>Ambientes cómodos ss. hh limpios equipos disponibles ropería adecuada</p>	<p>6,7,8,9</p> <p>10,11,12,13</p> <p>14,15,16,17,18</p> <p>19,20,21,22</p>	Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el hospital de apoyo de Sivia
--	---	--	---	---	--	---

IV. METODOLÓGICO DEL PROYECTO

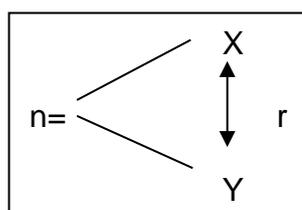
4.1 Diseño de Investigación

Tipo de investigación es aplicativo, de diseño no experimental, correlacional, de corte **transversal**.

El estudio es correlacional según Hernández (38), el cual tiene como finalidad de conocer la relación o grado de asociación entre 2 o más variables.

La investigación es de enfoque **cuantitativo, descriptivo**; para Pineda (39) en una investigación cuantitativo se va emplear un procedimiento estructurado de cómo se va realizar la investigación; para Argimon (40) en los estudios descriptivos se describen la frecuencia y las características de un problema de salud en una población.

Donde:



n= Profesionales de la salud

X= Factores Institucionales

Y= Satisfacción de los usuarios

r= relación entre las variables x e y.

4.2 Método de la Investigación.

Se aplicó el método hipotético deductivo, porque se establecerá hipótesis de investigación, los cuales serán corroborados mediante las pruebas estadísticas correspondientes.

4.3 Población y muestra.

Población:

La población estuvo compuesta por 40 pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital de Apoyo de Sivia en los meses de enero a marzo del año 2023.

Criterios de Inclusión

- Pacientes que desean participar voluntariamente en el estudio
- Pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía por más de 24 horas

Criterios de exclusión

- Pacientes que no desean participar en el estudio
- Pacientes hospitalizados menor a 24 horas

Muestra de estudio:

No se utilizó una muestra sino se trabajó con el 100% de la población de estudio, para tener una mayor validez.

4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado

El estudio se llevó a cabo en el servicio de cirugía del Hospital de Apoyo de Sivia, ubicado en la capital del distrito de Sivia de la Provincia de la Mar, Región Ayacucho.

Se desarrolló durante los meses enero, febrero y marzo del año 2023.

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó la técnica de encuesta para ambas variables: Factores institucionales y satisfacción en la atención.

Se utilizó como instrumento el cuestionario para ambas variables, para la variable factores institucionales se aplicó el instrumento titulado: "Cuestionario: Factores institucionales que influyen en la calidad de atención"; Cual consta de tres dimensiones: dimensión Humana (10 ítems), dimensión técnico científica (10 ítems) y la dimensión Entorno (5 ítems), al instrumento se le ha aplicado procedimientos de estimación para darle validez y confiabilidad. La validez del instrumento de factores institucionales se validó por 5 expertos utilizando la prueba binomial, obteniendo como resultado 0.031 siendo menor al P valor 0.05 por lo que es significativa (ver anexo N° 04).

La confiabilidad del instrumento se obtuvo aplicando la prueba piloto los usuarios del servicio de cirugía. La variable factores institucionales presenta un α de Cronbach de 0.876 indicando que el cuestionario muestra una confiabilidad alta (Fuerte).

Para la variable satisfacción del usuario se utilizó un instrumento (SERVQUAL) validado por el Ministerio de Salud en el año 2011.

Para valorar la satisfacción de la calidad de atención se aplicó el instrumento de SERVQUAL denominado “Encuesta: Satisfacción de los usuarios de la calidad de atención en pacientes hospitalizados en el Hospital de Apoyo de Sivia”, instrumento diseñado y aprobado por el Ministerio de Salud, la encuesta para hospitalización incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco dimensiones. Para valorar la satisfacción de la calidad de atención se aplicó el instrumento de SERVQUAL denominado “Encuesta: Satisfacción de los usuarios de la calidad de atención en pacientes hospitalizados en el Hospital de Apoyo de dimensiones de evaluación de la calidad: Dimensión Fiabilidad (5 ítems), dimensión Capacidad de Respuesta (4 ítems), dimensión Seguridad (4 ítems), dimensión Empatía (5 ítems) y dimensión Aspectos Tangibles (4 ítems).

La interpretación de los resultados se determina de la siguiente forma:

Usuarios satisfechos: valores positivos obtenidos de la diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E): Fórmula: $US = P - E$

Usuarios Insatisfechos: valores negativos obtenidos de la diferencia de la percepción menos expectativa.

La variable satisfacción del usuario presenta un α de Cronbach de 0.965 indicando que el cuestionario muestra una confiabilidad muy alta (Casi perfecta) (Ver anexo N.º 05).

4.6 Análisis y procesamiento de datos.

Los datos fueron procesados informáticamente utilizando el Software IBM-SPSS versión 22,0; la información se presentó en tablas de contingencia y figuras estadísticas. La prueba estadística y la interpretación de los resultados se realizó a través de la prueba de correlación del Rho de Spearman.

4.7. Aspectos Éticos en Investigación.

La investigación se abordó respetando los estándares internacionales de la ética en la investigación, para el cual un requisito indispensable fue el consentimiento informado de los pacientes del servicio de cirugía, así mismo se respetó los siguientes principios:

Autonomía: El paciente que será parte del estudio, tiene la libertad de decidir su participación sin presión y condicionamiento alguno.

No maleficencia: No se divulgará los datos personales obtenidos en la investigación por ningún medio.

Beneficencia: La investigación beneficiará al paciente, con los datos obtenidos; se implementará planes de mejora continua de calidad a fin de satisfacer las expectativas de los pacientes.

Justicia: un trato respetuoso a todos los participantes, así mismo los resultados serán divulgados para mejorar las condiciones del paciente.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Factores institucionales según dimensiones en usuarios del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho

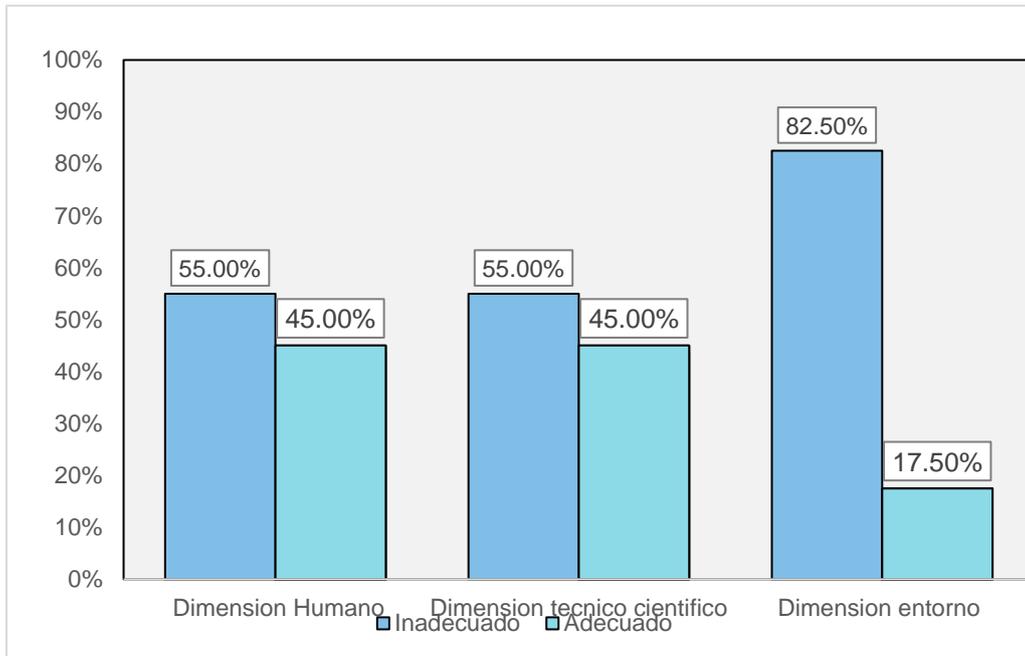
Dimensiones	Factores institucionales	Nº	%
Humano	Inadecuado	22	55,0
	Adecuado	18	45,0
	Total	40	100,0
Técnico científico	Inadecuado	22	55,0
	Adecuado	18	45,0
	Total	40	100,0
Entorno	Inadecuado	33	82,5
	Adecuado	7	17,5
	Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario factores institucionales del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla 1 en su dimensión humano se observa que el 55% (22) usuarios piensan que los factores institucionales son inadecuados y el 45% (18) piensan que son adecuados; en su dimensión técnico científico se observa que el 55% (22) pacientes piensan que los factores institucionales son inadecuados y el 45% (18) piensan que son adecuados y en la dimensión entorno se observa que el 82,5% (33) pacientes piensan que los factores institucionales son inadecuados y el 17,5% (7) piensan que son adecuados.

Gráfico 01

Factores institucionales según dimensiones en pacientes del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho



Fuente: Cuestionario factores institucionales del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

Tabla 02**Satisfacción de usuarios según dimensiones en el servicio de cirugía
del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho**

Dimensiones	Satisfacción de usuarios	Nº	%
Fiabilidad	Satisfecho	11	27,5
	Insatisfecho	29	72,5
	Total	40	100
Capacidad de respuesta	Satisfecho	8	20,0
	Insatisfecho	32	80,0
	Total	40	100,0
Seguridad	Satisfecho	11	27,5
	Insatisfecho	29	72,5
	Total	40	100,0
Empatía	Satisfecho	9	22,5
	Insatisfecho	31	77,5
	Total	40	100,0
Tangibles	Satisfecho	14	35,0
	Insatisfecho	26	65,0
	Total	40	100

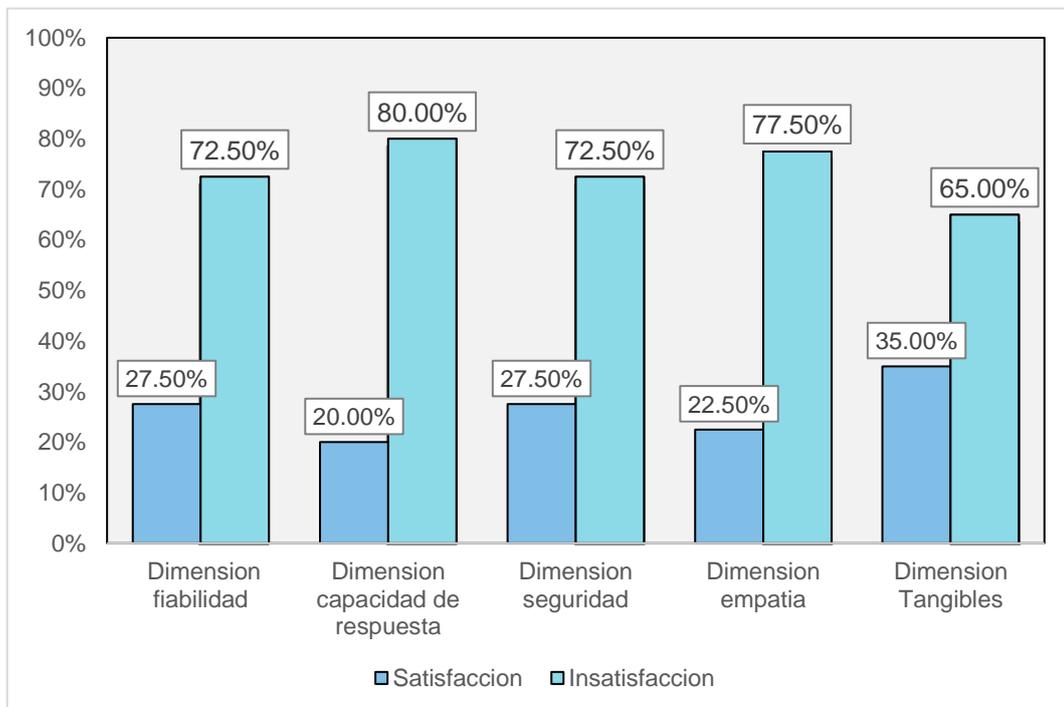
Fuente: Cuestionario satisfacción de usuario del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla 02 en su dimensión fiabilidad se observa que el 72,5% (29) usuarios se encuentran insatisfechos y solo un 27.5% (11) se encuentran satisfechos. En la dimensión capacidad de respuesta se observa que el 80,0% (32) usuarios se encuentran insatisfechos y solo un 20,0% (8) se encuentran satisfechos; en la dimensión seguridad se observa que el 72,5% (29) usuarios se encuentran insatisfechos y solo un 27,5% (11) se encuentran satisfechos; en la dimensión empatía se observa que el 77,5% (31) usuarios se encuentran insatisfechos y solo un 22,5% (9) se encuentran satisfechos y en la dimensión

tangibles se observa que el 65,0% (26) pacientes se encuentran insatisfechos y solo un 35,0% (14) se encuentran satisfechos.

Gráfico 02

Satisfacción de usuarios según sus dimensiones en el servicio de cirugía del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho



Fuente: Cuestionario satisfacción de usuarios del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

Tabla 03

**Factores institucionales en usuarios del servicio de cirugía en el
Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho**

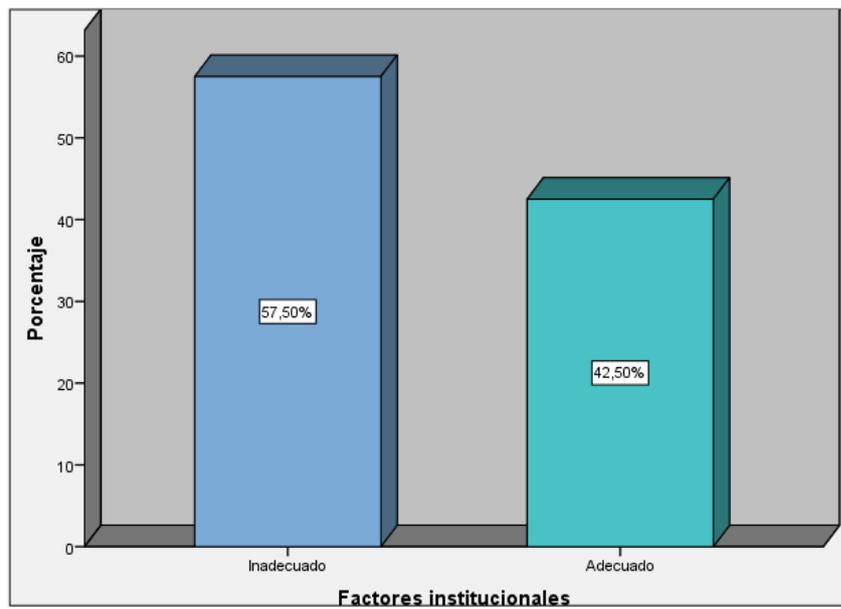
Factores institucionales	Nº	Porcentaje
Inadecuado	23	57,5%
Adecuado	17	42,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionario factores institucionales del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla 03 se observa que el 57.5% (23) usuarios refieren que los factores institucionales son inadecuados y el 42.4% (17) refieren que son adecuados.

Gráfico 03.

Factores institucionales en usuarios del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023



Fuente: Cuestionario factores institucionales del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

Tabla 04

Satisfacción en usuarios del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo

Sivia II-I; Ayacucho, 2023

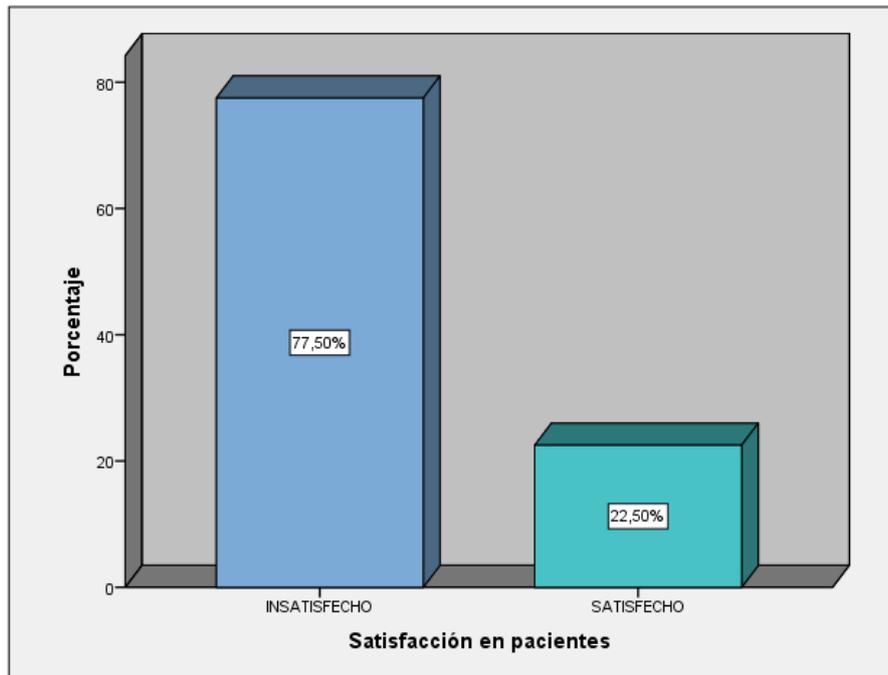
Satisfacción del usuario	Nº	Porcentaje
Satisfecho	9	22,5%
Insatisfecho	31	77,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionario satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla 4 se observa que el 77,5% (31) usuarios se encuentran insatisfechos y solo un 22.5% (9) se encuentran satisfechos.

Gráfico 04

Satisfacción en usuarios del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023



Fuente: Cuestionario factores institucionales del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

5.2 Resultados inferenciales

Tabla 05

Relación entre factores institucionales de la calidad de atención y satisfacción de usuario del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

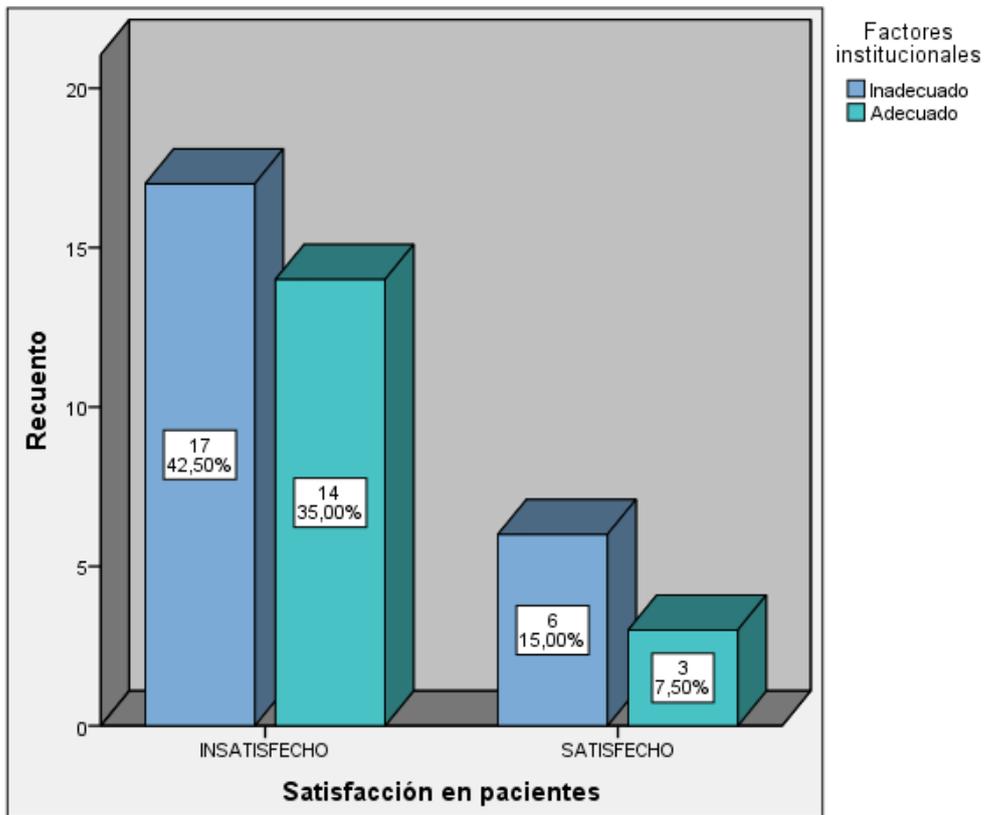
		Factores institucionales				Total	
		Inadecuado		Adecuado		N	%
		N	%	N	%		
Satisfacción de usuario	Insatisfecho	17	42,5%	14	35,0%	31	77,5%
	Satisfecho	6	15,0%	3	7,5%	9	22,5%
Total		23	57,5%	17	42,5%	40	100,0%

Fuente: Cuestionario Factores institucionales de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla 05 se observa que el 42,5% (17) presenta factores institucionales inadecuados mostrando insatisfacción, el 35,0% (14) presenta factores institucionales adecuados mostrando insatisfacción, el 15,0% (6) presenta factores institucionales inadecuados mostrando satisfacción y solo el 7,5% (3) presenta factores institucionales adecuados mostrando satisfacción.

Gráfico 05

Relación entre factores institucionales de la calidad de atención y satisfacción de usuario del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023



Fuente: Cuestionario Factores institucionales de la calidad de atención y satisfacción de usuario del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

Tabla 06

Correlación entre Factores institucionales de la calidad de atención y satisfacción en la atención de usuario hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de Apoyo Sivia - Ayacucho, 2023

			Factores Institucionales	Satisfacción en atención del usuario
Rho de Spearman	Factores Institucionales	Coeficiente de correlación	1,000	-,100
		Sig. (bilateral)	.	,540
	N	40	40	
	Satisfacción en atención del usuario	Coeficiente de correlación	-,100	1,000
Sig. (bilateral)		,540	.	
	N	40	40	

En la tabla 06 se relaciona la variable factores institucionales con la variable satisfacción en atención del usuario según la correlación de Spearman obteniendo un resultado de 0,540 siendo mayor que 0,05, lo que permite inferir que no existe una relación significativa entre las dos variables.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Prueba de normalidad

H0: Los datos tienen distribución normal

$p > 0,05$

H1: Los datos no tienen distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Nivel de Factores						
Institucional	,511	40	,000	,428	40	,000
Dimensión humana	,364	40	,000	,634	40	,000
Dimensión Técnico científico	,364	40	,000	,634	40	,000
Dimensión entorno	,500	40	,000	,462	40	,000
Satisfacción del paciente	,478	40	,000	,517	40	,000
Dimensión fiabilidad	,453	40	,000	,559	40	,000
Dimensión capacidad	,489	40	,000	,491	40	,000
Dimensión seguridad	,453	40	,000	,559	40	,000
Dimensión empatía	,478	40	,000	,517	40	,000
Dimensión aspectos tangibles	,416	40	,000	,604	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La muestra tomada para la presente tesis fue menor que 50 participantes para lo cual se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para la realización estadística de la prueba de normalidad, siendo los resultados obtenidos menor a 0.05; por lo que es una distribución no paramétrica, de manera que se trabajó con la prueba Rho de Spearman.

A continuación, se presenta los procedimientos para contrastar la Hipótesis General.

H1: Existe relación significativa entre los factores institucionales y la satisfacción del usuario del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I - Ayacucho, 2023

Ho: No existe relación significativa entre los factores institucionales y la satisfacción del usuario del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I - Ayacucho, 2023

Tabla 07

Correlación entre Factores institucionales de la calidad de atención y satisfacción de usuario hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de Apoyo Sivia - Ayacucho, 2023

			Factores Institucionales	Satisfacción en atención del usuario
Rho de Spearman	Factores Institucionales	Coeficiente de correlación	1,000	-,100
		Sig. (bilateral)	.	,540
	N	40	40	
	Satisfacción en atención del usuario	Coeficiente de correlación	-,100	1,000
Sig. (bilateral)		,540	.	
N		40	40	

En la tabla 07 se relaciona la variable factores institucionales con la variable satisfacción del usuario según la correlación de Spearman obteniendo un resultado de 0,540 siendo mayor que 0,05, lo que permite inferir que no existe una relación significativa entre las dos variables, por lo que se acepta la Hipótesis nula.

6.2 Contratación de los resultados con otros estudios similares

El presente estudio realizado Factores institucionales de la calidad de atención y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital de Apoyo Sivia; De acuerdo a los resultados los factores institucionales de la calidad de atención según los pacientes son inadecuados en un 57.5% y adecuado en un 42.5%, resultados que son similares en sus tres dimensiones: humano, técnico científico y entorno.

Estudio que difiere Rodríguez E. en el 2019, donde los usuarios presentan un adecuado factor institucional como son los factores ambientes, personal capacitado y atención recibida, percibiendo una calidad de atención de 62,5% Se observa que en el nivel de satisfacción la mayoría de pacientes se encuentran insatisfechos en un 77,5% y solo un 22.5% se encuentran satisfechos, situación que es similar en sus cinco dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, estudio que concuerda con Torres Sánchez M, 2021; Donde el 38,6% refieren haber presentado un nivel bajo de satisfacción, el 40,0% un nivel medio y solo el 21,4 un nivel alto.

Estudio que difiere de Segura Veale D. y Pérez J. 2020, donde el 92,8% califica la satisfacción percibida en un nivel alto, la escala mejor calificada fue monitorea y hace seguimiento con un 91,9%, mientras que la escala menor calificada fue confort con un 20,8%. Difere también del estudio de Mena Paredes D. Y Cántaro Pérez C. 2020, donde el 87% tiene un nivel de satisfacción alta, el 12% tiene un nivel de satisfacción media y por último el 1% nivel de satisfacción baja. Respecto a la relación de ambas variables se

evidencia que el 42,5% de los pacientes indican que los factores institucionales de la calidad de atención son inadecuados y presentan insatisfacción del cuidado recibido.

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

En cuanto a la responsabilidad ética internacional, se aplicó el código de Núremberg, respetando los derechos de los pacientes que forma parte de esta investigación, asimismo se aplicó el consentimiento informado y voluntario. Se consideró la declaración de Helsinki, en la presente investigación prima el bienestar del paciente sobre el interés de la ciencia, por lo que se aplica el artículo 3: Principio sobre dignidad humana y derechos humanos: Se habrán de respetar plenamente la dignidad humana, los derechos humanos y las libertades fundamentales y los intereses y el bienestar de la persona deberán tener prioridad con respecto al interés exclusivo de la ciencia o la sociedad.

A nivel nacional se consideró el código nacional de integridad científica del Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC), basándonos en los principios de honestidad intelectual, objetividad e imparcialidad, transparencia, veracidad, justicia y responsabilidad.

VII. CONCLUSIONES

En el presente estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

a. según la variable factores institucionales en su dimensión entorno el 82.5% son inadecuados y solo el 17.5% piensan que son adecuados, por lo que se evidencia que existe mayor porcentaje en inadecuado factor institucional.

b. según la variable satisfacción en pacientes según la dimensión capacidad de respuesta el 80% se encuentran insatisfechos y un 20% satisfechos, según la dimensión empatía el 77.5% se encuentran insatisfechos y un 22.5% satisfecho, dando conocer que existe un alto porcentaje de insatisfechos en las 2 dimensiones, por la cual se pide a los profesionales de salud prestar un buen servicio, ponerse en el lugar de ellos y entenderles para que así el usuario este satisfecho.

c. Según la variable factores institucionales en los usuarios el 57.5% de usuarios refieren que los factores institucionales son inadecuados y el 42.5% son adecuados para lo cual se va trabajar en mejorar todos los elementos que afectan a los factores institucionales para así mejorar la atención de los usuarios.

d. según la variable satisfacción del usuario se observa que el 77.5% se encuentran insatisfechos y solo el 22.5% satisfechos, por la cual se evidencia que hay un alto porcentaje de usuarios que se encuentran insatisfechos, por lo cual los profesionales de salud deben procurar más vigilancia a las necesidades de los usuarios para mejorar la satisfacción del usuario.

VIII. RECOMENDACIONES

- a) A la Dirección del Hospital de Apoyo de Sivia, incorporar estrategias organizativas como capacitaciones para brindar una atención con mayor oportunidad; asimismo, se requiere consolidar los programas de educación continua dirigidos al equipo de salud para optimizar la calidad y calidez de la atención. y hacer gestión para mejorar la infraestructura.
- b) Al servicio de cirugía del Hospital de Apoyo de Sivia mejorar la atención que se brinda a los pacientes; evaluar de manera periódica el nivel de satisfacción de los pacientes.
- c) Desarrollar trabajos de investigación que permitan establecer los factores asociados al nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- 1.OECD. Health at a Glance 2021: OECD Indicators [Internet]. OECD; 2021 [citado 18 de mayo de 2023]. (Health at a Glance). Disponible en: https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/health-at-a-glance-2021_ae3016b9-en.
2. Dávila D. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante [Internet]. [citado 18 de mayo de 2023]. Disponible en:https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf.
3. Dávila D. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante [Internet]. [citado 18 de mayo de 2023]. Disponible en:https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf.
4. Sánchez MJT. calidad de atención del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, cusco – 2021.
5. Universidad ESAN. ESAN-Apuntes Empresariales-Los diferentes Conceptos de la Calidad en Salud. [Online].; 2016 [cited 2021 Abril Lunes. Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
6. Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. 2020; 20(3).
7. Vaele Duma D, Perez Quizhpe,J. nivel de satisfaccion de los padres con respecto a la atencion de enfermeriaen el area de pediatria del Hospital general Isidro Ayora-Ecuador 2020. Repositorio Universidad Nacional de Loja: <https://dspace.unl.edu.ec>.
8. González Sanches C. nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica de Hospital General Isidro- Ayora. Ecuador, 2020 <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiroGonzalezSanchez.pdf>
9. Allison-Mercy F. Universidad Católica Santiago de Guayaquil-Repositorio Institucional-Tesis "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN MEDIGLOBAL S. A.. [Online].; 2019 [cited 2022 diciembre martes. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/486911356.pdf>
10. Castellón Sequeira, Rafael de Jesús (2019) Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del

Hospital Bautista de Managua Nicaragua, Junio 2019. *Maestría* thesis, CIES UNAN Managua. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/12093>

11. García Santos Mercedes. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el usuario del servicio de cirugía. hospital II Jorge Reategui Delgado Essalud Piura, 2022". https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29003/CUI_DADO_DE_ENFERMERIA_CALIDAD_GARCIA_SANTOS_MERCEDES.pdf?sequence=1
12. Torres Sánchez M. calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, Cusco-2021. http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TE_SIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf
13. Salgado-Montesino M. Unbiversidad César Vallejo-Repository Institucional- tesis Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. [Online].; 2020 [cited 2021 abril lunes. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57454>.
14. Marcelo-Mallqui D. La Referencia - Tesis "Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma Lima Perú 2019". [Online].; 2020 [cited 2022 diciembre Jueves. Available from: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_b54dcb00485595681971b9a8d7af49c4/Core.
15. Rodriguez Encima E. "Relación entre factores institucionales con la calidad de atención del personal de salud, percibido por el usuario de consultorio externo, Hospital la Caleta" CHIMBOTE. <https://repositorio.uns.edu.pe>
16. Reaño Villalobos R. "calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital regional Lambayeque-Chiclayo 2019". <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1>
17. Torres-Samuel M, Stanescu CV. redalyc - Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. [Online].; 2015 [cited 2023 Enero Martes. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
18. Zurita-Garza B. Calidad de la Atención de la Salud. Anales de la Facultad de Medicina. 1999; 57(4).

19. gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/> - artículo "Qué hizo Joseph M. Juran por la gestión de la calidad?" [Online].; 2001 [cited 2023 enero jueves. Available from:<https://www.gestiopolis.com/que-hizo-joseph-m-juran-por-la-gestion-de-la-calidad/>].
20. Izquierdo-Machín E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Revista Cubana de Enfermería. 2015; 31(3).
21. Ramírez-Perdomo C, Rodríguez-Vélez M, Perdomo-Romero A. El consuelo de María: una enseñanza de cuidado desde la teoría de Watson. Rev Index Enferm. 2016 Enero-Junio; 25(1).
22. Torres-Fragoso J, Luna-Espinoza I. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. Contaduría y Administración. 2017 Octubre-Diciembre; 6(4).
23. REilly-Crespo GO. <https://www.gestiopolis.com/> - Una definición de Calidad. [Online].; 2015 [cited 2023 enero martes. Available from:<https://www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/>].
24. Hosseini- Teshnizi S, Aghamolaei T, Kobra-Kahnouji, Teshnizi SMH, Gjani J. evaluación de la calidad de los servicios de salud con el modelo SERVQUAL una evaluación sistemática y un metaanálisis. revista internacional para la calidad en la atención de salud 2018.
25. Organización Mundial de la Salud. OMS-Nota de Prensa-Servicios sanitarios de Calidad. [Online].; 2020 [cited 2021 Abril martes. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>].
26. Losada-Otálora M, Rodríguez-Orejuela A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 2007 Julio-Diciembre; 20(34).
27. Díaz J, García-Rodríguez A, Villalbí J. Avanzando en la sistematización del benchmarking en servicios de salud pública. Gaceta Sanitaria. 2021 Febrero; 35(3).
28. Forrellat-Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter. 2014 Abril-Junio; 30(2).
29. Ministerio de Salud. MINSa- Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. [Online].; 2011 [cited 2021 Mayo Jueves. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes->

[publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa](#)

30. Matsumoto-Nishizawa R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas. 2014 Agosto;(34).
31. Torres-samuel M, Stanescu CV. Modelos de Evaluación de la Calidad del Servicio: Caracterización y análisis. redalyc.org - Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 2015 Julio-Diciembre; 18(35).
32. Vargas-González V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales. 2013 Octubre-Diciembre; 19(4).
33. CORDIS. <https://cordis.europa.eu/> - ¿Cuándo y cómo afectan las expectativas a la percepción consciente? [Online].; 2016 [cited 2023 enero jueves. Available from:<https://cordis.europa.eu/article/id/181102-what-we-think-we-see-how-expectation-affects-perception/es>.
34. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. Rev. Inf. tecnol.. 2020 Febrero; 31(1).
35. Essalud. <http://www.essalud.gob.pe/> - Manual de procesos y procedimientos del Macroproceso M02.04.05 Procesos de Hospitalización. [Online].; 2020 [cited 2023 enero jueves. Available from: http://www.essalud.gob.pe/transparencia/procesos_procedimientos/MPP_HN_ERM_de_Hospitalizacion.pdf
36. Hernández R, Fernández C, Baptista MdP. Metodología de la Investigación. 6th ed. México DF: Mc Graw Hill; 2014.
37. Pineda E, Alvarado Ed. Metodología de la Investigación. 3rd ed. Paltex , editor. Washington: Organización Panamericana de la Salud PALTE.; 2008.
38. Argimon J, Jiménez J. Métodos de Investigación clínica y epidemiológica. 4th ed. Barcelona España: Elsevier; 2013.
39. Johanna Hanefeld TPJ, Balabanova D. OMS-Boletín de la Organización Mundial de la Salud-Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. [Online].; 2017 [cited 2021 Abril Martes. Available from: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>

Anexo

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: “FACTORES INSTITUCIONALES DE LA CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN DE USUARIO HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SIVIA - AYACUCHO, 2023”

Problema de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis	Variables/Dimensiones	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre los factores institucionales y la satisfacción del usuario del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I Ayacucho, 2023?</p> <p>Problemas específicos: a.- ¿Cuáles son los factores institucionales que afectan la atención del usuario en el servicio de cirugía en el Hospital de apoyo Sivia-Ayacucho,2023 b.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia - Ayacucho, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre los factores institucionales y la satisfacción del usuario del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I - Ayacucho, 2023</p> <p>Objetivos específicos: a.- Identificar los factores institucionales que afectan la atención del usuario en el servicio de cirugía en el hospital de apoyo de sivia-Ayacucho,2023 b.- Identificar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de cirugía en el Hospital de apoyo de Sivia-Ayacucho, 2023</p>	<p>Hipótesis general: H1: Existe relación significativa entre los factores institucionales y la satisfacción del usuario del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I - Ayacucho, 2023 Ho: No existe relación significativa entre los factores institucionales y la satisfacción del usuario del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I - Ayacucho, 2023</p>	<p>Variable 1: Factores Institucionales de la calidad de atención</p> <p>Humana Técnico científico Entorno</p> <p>Variable 2: Satisfacción del Usuario</p> <p>Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles</p>	<p>Diseño de investigación: enfoque cuantitativo, descriptivo</p> <p>Población y muestra: 40 (100%)</p> <p>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos: Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario para evaluar satisfacción de los usuarios (SERVIQUAL)</p>

Instrumento para Evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los Establecimientos de Salud

Es un instrumento empleado para la evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud, específicamente el SERVQUAL define la calidad del servicio como la brecha entre la percepción y expectativa de los usuarios externos; un aspecto a señalar en la aplicación del instrumento es la necesidad de encuestadores externos capacitados en materia de calidad.

El instrumento a emplearse en el presente trabajo de investigación, ha sido elaborado y validado por el Ministerio de Salud, aprobado con la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, a través del cual se aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

Anexo N° 02: Instrumentos validados

FACTORES INSTITUCIONALES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE ATENCION

INSTRUCCIONES. - A continuación, encontraras una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, señala tu respuesta marcando con una x uno de los casilleros

que se ubica en la derecha utilizando los siguientes criterios:

N = nunca RV= rara vez AV= a veces AM= a menudo S = siempre

DIMENSION HUMANA		N	RV	AV	AM	S
1	Durante su hospitalización la enfermera lo llamo por su nombre.					
2	La enfermera le da información clara y precisa					
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud					
4	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
5	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
6	la enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.					
7	La enfermera lo escucha con atención.					
8	La enfermera habla con usted amablemente.					
9	La enfermera respeta sus creencias y costumbres					
10	La enfermera se identifica y se presenta ante usted					
DIMENSION TECNICO CIENTIFICO						
11	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.					
12	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
13	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
14	La enfermera lo realiza los procedimientos con seguridad					
15	La enfermera se asegura que sus familiares sepan cómo cuidarlos a usted.					
16	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo					
17	La enfermera responde rápidamente al llamado.					
18	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
20	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
DIMENSION ENTORNO						
21	Las habitaciones se encuentran limpias y ordenadas durante el día.					

22	Las enfermeras mantienen la limpieza al realizar sus procedimientos.						
23	Las enfermeras no comentan con otras personas sobre su condición de salud.						
24	Los muebles y camas son cómodas y apoyan su recuperación.						
25	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.						

ENCUESTA:

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS EN EL HOSPITAL DE APOYO DE SIVIA (Instrumento SERVQUAL validado por el MINSA-2011)

Fecha:.....

Hora Inicio:.....

Hora Final:.....

Estimado usuario, estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de Hospitalización del Hospital de Apoyo de Sivia; sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor sírvase a contestar todas las preguntas.

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refiere a la IMPORTANCIA que Ud. le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de hospitalización del Hospital de Apoyo Sivia. Utilice una escala numérica del 1 al 7 Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que todos los días reciba una visita médica							
2	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
3	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
4	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
5	E	Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
6	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
7	E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
8	E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							

9	E	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	E	Que el personal Técnico de Enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las Percepciones, que se refiere a como Ud. HA RECIBIDO la atención en el servicio de hospitalización del Hospital de Apoyo de Sivia. Utilice una escala numérica del 1 al 7 Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
N°	Preguntas		1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							

2	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
3	P	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
4	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
5	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
6	P	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
7	P	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
8	P	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
9	P	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P	¿El personal Técnico de Enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?							
21	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

Descripción del Instrumento de Evaluación

La Encuesta SERVQUAL modificada para el empleo en los Establecimiento de salud, en su estructura cuenta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en 5 dimensiones (29).

Fiabilidad	: preguntas del 1 al 5
Capacidad de Respuesta	: preguntas del 6 al 9
Seguridad	: preguntas del 10 al 13
Empatía	: preguntas del 14 al 18
Aspectos Tangibles	: preguntas del 19 al 22

Análisis e Interpretación de Resultados

El análisis y presentación de resultados de la aplicación del instrumento serán expresados en porcentajes por cada dimensión.

En el análisis de los resultados se considera como:

- Percepciones – Expectativas =Resultado en positivo (+): Usuario satisfecho
- Percepciones – Expectativas =Resultado en negativo (-): Usuario insatisfecho

Anexo N° 03: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....
Identificado con DNI N°
Domiciliado en

DECLARO QUE

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 las investigadoras
- Comprendo que mi participación es voluntaria
- Comprendo que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones, sin que repercuta en mi integridad física ni psicológica

Por tanto, doy libremente mi conformidad para participar en el estudio

Firma participante

Firma investigadora

Anexo N° 04: Validez del instrumento

Prueba Binomial: Variable independiente: Factores institucionales

VALIDES DEL INSTRUMENTO	JUECES						PROBABILIDAD BINOMIAL
	J1	J2	J3	J4	J5	TOTAL	
Indicador 1	1	1	1	1	1	5	0.03125
Indicador 2	1	1	1	1	1	5	0.03125
Indicador 3	1	1	1	1	1	5	0.03125
Indicador 4	1	1	1	1	1	5	0.03125
Indicador 5	1	1	1	1	1	5	0.03125
Indicador 6	1	1	1	1	1	5	0.03125
Indicador 7	1	1	1	1	1	5	0.03125
Indicador 8	0	0	0	0	0	0	0.03125
Indicador 9	0	0	0	0	0	0	0.03125
Indicador 10	1	1	1	1	1	5	0.03125
Indicador 11	1	1	1	1	1	5	0.03125
Suma							0.34
Prob							0.031
pvalor							< 0.05
FIABLE							

Si Pvalor = 0,031 siendo menor de $\alpha = 0,05$ entonces la prueba binomial es significativa.

Anexo N° 05: Confiabilidad de instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

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

Coefficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach: Factores institucionales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.867	.876	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítems 1	81.80	40.029	.674		.853
Ítems 2	81.93	43.210	.542		.860
Ítems 3	81.87	43.695	.338		.866
Ítems 4	81.67	42.238	.433		.863
Ítems 5	82.20	44.886	.298		.866
Ítems 6	82.13	45.695	.232		.867
Ítems 7	81.87	42.124	.536		.859
Ítems 8	82.07	44.352	.435		.863
Ítems 9	81.80	42.457	.624		.857

Ítems 10	81.73	44.781	.202	.870
Ítems 11	81.87	42.981	.554	.859
Ítems 12	81.73	43.067	.530	.860
Ítems 13	82.00	43.857	.471	.862
Ítems 14	81.60	42.400	.674	.856
Ítems 15	81.80	43.886	.405	.863
Ítems 16	81.67	44.524	.237	.869
Ítems 17	81.73	44.352	.335	.865
Ítems 18	81.47	44.838	.345	.865
Ítems 19	81.93	43.210	.284	.870
Ítems 20	81.80	44.600	.298	.866
Ítems 21	81.80	42.886	.358	.866
Ítems 22	81.87	42.267	.667	.856
Ítems 23	81.93	42.352	.522	.860
Ítems 24	82.00	43.571	.520	.861
Ítems 25	82.13	44.838	.416	.864

Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach: Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	15	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.962	.965	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítems 1	-29.27	319.495	.521		.963
Ítems 2	-29.07	311.210	.844		.959
Ítems 3	-29.13	304.267	.886		.958
Ítems 4	-29.27	299.210	.872		.959
Ítems 5	-29.13	295.124	.912		.958
Ítems 6	-29.00	318.286	.752		.960
Ítems 7	-29.20	315.600	.795		.960
Ítems 8	-29.13	300.552	.830		.959
Ítems 9	-28.87	312.695	.858		.959
Ítems 10	-28.93	311.495	.888		.959
Ítems 11	-29.07	321.638	.716		.961
Ítems 12	-29.00	321.143	.803		.960
Ítems 13	-29.07	315.495	.779		.960
Ítems 14	-29.13	319.838	.783		.960
Ítems 15	-29.20	328.457	.662		.961
Ítems 16	-29.20	325.029	.801		.961
Ítems 17	-29.27	315.924	.747		.960
Ítems 18	-29.73	329.352	.547		.962
Ítems 19	-28.80	321.029	.526		.963
Ítems 20	-28.73	328.210	.386		.964
Ítems 21	-28.80	315.457	.626		.962
Ítems 22	-28.80	315.457	.626		.962

Anexo N° 06: Base de datos: Factores institucionales

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
Enc 01	5	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3
Enc 02	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Enc 03	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
Enc 04	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Enc 05	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Enc 06	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Enc 07	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc 08	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc 09	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Enc 10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Enc 11	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	1	3	5	4	4	4	3
Enc 12	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
Enc 13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
Enc 14	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Enc 15	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
Enc 16	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Enc 17	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	3
Enc 18	5	4	1	3	3	3	2	5	5	3	3	4	3	2	5	4	5	3	2	4	3	4	5	2	2
Enc 19	5	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3
Enc 20	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
Enc 21	4	3	5	4	3	2	4	5	5	3	2	5	2	5	2	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4
Enc 22	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5
Enc 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Enc 24	5	4	5	5	4	4	4	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Enc 25	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
Enc 26	3	4	4	3	2	2	3	5	2	1	1	2	3	3	2	4	4	2	3	1	4	3	3	4	3
Enc 27	5	4	5	3	3	2	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
Enc 28	3	5	4	3	1	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5	5	1	5	3
Enc 29	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3
Enc 30	5	2	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
Enc 31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	5	3
Enc 32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc 33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc 34	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Enc 35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	1	4	4
Enc 36	1	2	4	4	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	1
Enc 37	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	1	4	4
Enc 38	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	1	4	4
Enc 39	3	3	5	3	3	1	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	4	4	2	5	5	5	3	3	2
Enc 40	5	3	5	5	3	1	5	4	2	1	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	1	4	4

Base de datos: Variable satisfacción del paciente

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
Enc 01	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	
Enc 02	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Enc 03	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6
Enc 04	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Enc 05	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7
Enc 06	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Enc 07	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7
Enc 08	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Enc 09	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
Enc 10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Enc 11	6	5	4	2	2	6	6	2	6	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6	3	3
Enc 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Enc 13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Enc 14	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
Enc 15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Enc 16	6	5	5	5	5	4	5	4	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	5	5
Enc 17	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Enc 18	3	4	5	3	5	5	3	4	5	4	3	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	6
Enc 19	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7
Enc 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
Enc 21	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Enc 22	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	5	6	7	7	7	6	5	5	5	5

Enc 23	2	3	2	3	3	2	4	2	6	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3
Enc 24	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
Enc 25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	7
Enc 26	7	6	2	5	4	2	5	7	6	7	7	7	6	4	7	7	5	4	6	6	2	3
Enc 27	7	7	3	3	3	5	6	7	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7
Enc 28	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Enc 29	7	5	5	4	6	5	5	5	6	4	6	6	5	6	6	7	5	6	6	6	5	5
Enc 30	7	6	5	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6
Enc 31	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	5	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
Enc 32	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Enc 33	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Enc 34	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7
Enc 35	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Enc 36	7	7	7	5	5	2	2	2	6	4	5	7	7	7	7	2	6	2	2	2	2	2
Enc 37	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
Enc 38	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6
Enc 39	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Enc 40	1	2	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	2

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
Enc 01	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Enc 02	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
Enc 03	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Enc 04	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4

Enc 05	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Enc 06	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
Enc 07	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	3	3	3	3	3
Enc 08	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
Enc 09	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Enc 10	6	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Enc 11	6	6	6	5	5	6	7	5	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	5	4	4	4
Enc 12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Enc 13	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Enc 14	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5
Enc 15	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Enc 16	5	5	5	5	6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Enc 17	5	5	5	5	5	4	4	4	4	6	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
Enc 18	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	5	2	1	1	2	1	1
Enc 19	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Enc 20	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
Enc 21	7	7	6		5	4	5	6	6	5	7	7	7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7
Enc 22	7	6	5	6	5	5	6	7	5	7	7	5	5	6	6	7	4	7	5	6	7	7	5
Enc 23	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Enc 24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5

Enc 25	7	6	6	4	5	6	6	6	5	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6
Enc 26	7	6	6	2	6	2	2	6	4	5	7	7	6	5	6	7	5	1	5	5	1	3
Enc 27	7	7	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7
Enc 28	7	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5
Enc 29	5	5	5	7	6	7	7	4	5	7	7	6	4	5	6	7	5	5	6	6	5	5
Enc 30	7	7	6	6	6	6	6	6	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Enc 31	6	6	6	5	6	4	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6
Enc 32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Enc 33	3	7	7	7	7	7	3	5	5	5	6	6	5	5	4	6	5	5	5	6	5	5
Enc 34	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Enc 35	6	6	7	7	6	7	7	6	5	7	6	6	7	5	6	7	6	6	6	6	6	4
Enc 36	6	6	5	5	6	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	6	2	5	3	5	3	3
Enc 37	7	5	3	3	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6
Enc 38	6	6	6	6	3	7	7	6	4	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	7	6	7
Enc 39	6	5	5	4	5	6	7	6	5	5	4	6	5	5	5	5	4	4	6	6	5	6
Enc 40	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	4

Anexo N 7

Tabla 7 Relación entre factores institucionales y satisfacción en la dimensión fiabilidad en pacientes del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

		Factores institucionales		Total	
		Inadecuado	Adecuado		
Satisfacción en su dimensión fiabilidad	Insatisfecho	Nº	17	12	29
		% del total	42,5%	30,0%	72,5%
	Satisfecho	Nº	6	5	11
		% del total	15,0%	12,5%	27,5%
Total		Nº	23	17	40
		% del total	57,5%	42,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario Factores institucionales y satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla N 7 se observa que el 42,5% (17) presenta factores institucionales inadecuados mostrando insatisfacción en su dimensión fiabilidad, el 30,0% (12) presenta factores institucionales inadecuados mostrando satisfacción en su dimensión fiabilidad, el 15,0% (6) presenta factores institucionales adecuados mostrando insatisfacción en su dimensión fiabilidad y el 12,5% (5) presenta factores institucionales adecuados mostrando satisfacción en su dimensión fiabilidad.

Tabla 8. Relación entre factores institucionales y satisfacción en la dimensión capacidad en pacientes del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

		Factores institucionales		Total
		Inadecuado	Adecuado	
Satisfacción en su dimensión capacidad	Insatisfecho	Nº	18	32
		% del total	45,0%	80,0%
	Satisfecho	Nº	14	8
		% del total	35,0%	20,0%
Total		Nº	23	40
		% del total	57,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario Factores institucionales y satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla N 8 se observa que el 45.0% (18) presenta factores institucionales inadecuados mostrando insatisfacción en su dimensión capacidad, el 35.0% (14) presenta factores institucionales adecuados mostrando insatisfacción y satisfacción en su dimensión capacidad, y el 7.5% (3) presenta factores institucionales adecuados mostrando satisfacción en su dimensión capacidad.

Tabla 9. Relación entre factores institucionales y satisfacción en la dimensión seguridad en pacientes del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

			Factores institucionales		Total
			Inadecuado	Adecuado	
Satisfacción en su dimensión seguridad	Insatisfecho	Nº	15	14	29
		% del total	37,5%	35,0%	72,5%
	Satisfecho	Nº	8	3	11
		% del total	20,0%	7,5%	27,5%
Total		Nº	23	17	40
		% del total	57,5%	42,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario Factores institucionales y satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla N 9 se observa que el 37,5% (15) presenta factores institucionales inadecuados mostrando insatisfacción en su dimensión seguridad, el 35,0% (14) presenta factores institucionales adecuados mostrando insatisfacción en su dimensión seguridad, el 20,0% (8) presenta factores institucionales inadecuados mostrando satisfacción en su dimensión seguridad y el 7,5% (3) presenta factores institucionales adecuados mostrando satisfacción en su dimensión seguridad.

Tabla 10. Relación entre factores institucionales y satisfacción en la dimensión empatía en pacientes del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

			Factores institucionales		Total
			Inadecuado	Adecuado	
Satisfacción en su dimensión empatía	Insatisfecho	Nº	18	13	31
		% del total	45,0%	32,5%	77,5%
	Satisfecho	Nº	5	4	9
		% del total	12,5%	10,0%	22,5%

	% del total	12,5%	10,0%	22,5%
Total	Nº	23	17	40
	% del total	57,5%	42,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario Factores institucionales y satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla N 10 se observa que el 45,0% (18) presenta factores institucionales inadecuados mostrando insatisfacción en su dimensión empatía, el 32,5% (13) presenta factores institucionales adecuados mostrando insatisfacción en su dimensión empatía, el 12,5% (5) presenta factores institucionales inadecuados mostrando satisfacción en su dimensión empatía y el 10,0% (4) presenta factores institucionales adecuados mostrando satisfacción en su dimensión empatía.

Tabla 11. Relación entre factores institucionales y satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en pacientes del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

		Factores institucionales		Total	
		Inadecuado	Adecuado		
Satisfacción en su dimensión aspectos tangibles	Insatisfecho	Nº	14	12	26
		% del total	35,0%	30,0%	65,0%
	Satisfecho	Nº	9	5	14
		% del total	22,5%	12,5%	35,0%
Total		Nº	23	17	40
		% del total	57,5%	42,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario Factores institucionales y satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla N 11 se observa que el 35,0% (14) presenta factores institucionales inadecuados mostrando insatisfacción en su dimensión aspectos tangibles, el 30,0% (12) presenta factores institucionales adecuados mostrando insatisfacción en su dimensión aspectos tangibles, el 22,5% (9) presenta factores institucionales inadecuados mostrando satisfacción y el 12,5% (5) presenta factores institucionales adecuados mostrando satisfacción en su dimensión aspectos tangibles.

Tabla 2

Factores institucionales en pacientes en su dimensión humano del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho

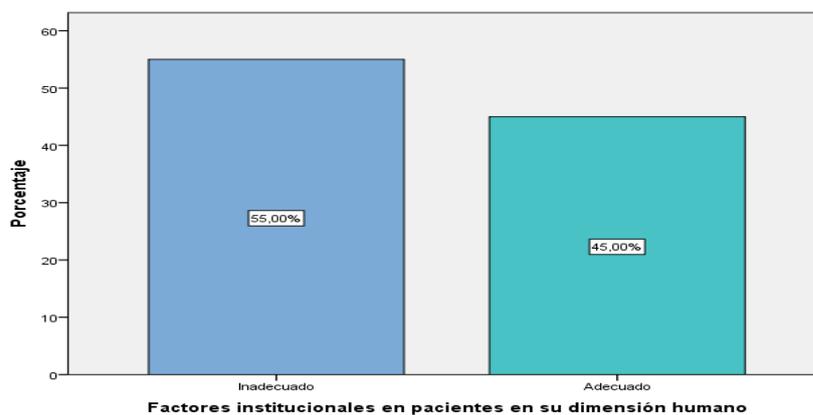
Dimensión humano	Nº	Porcentaje
Inadecuado	22	55%
Adecuado	18	45%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionario factores institucionales del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla 2, se observa que el 55% (22) pacientes refieren que los factores institucionales son inadecuados en su dimensión humano y el 45% (18) refieren que son adecuados en su dimensión humano.

Gráfico 2

Factores institucionales en pacientes en su dimensión humano del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho



Fuente: Cuestionario factores institucionales del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

Tabla 3

Factores institucionales en pacientes en su dimensión técnico científico del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho

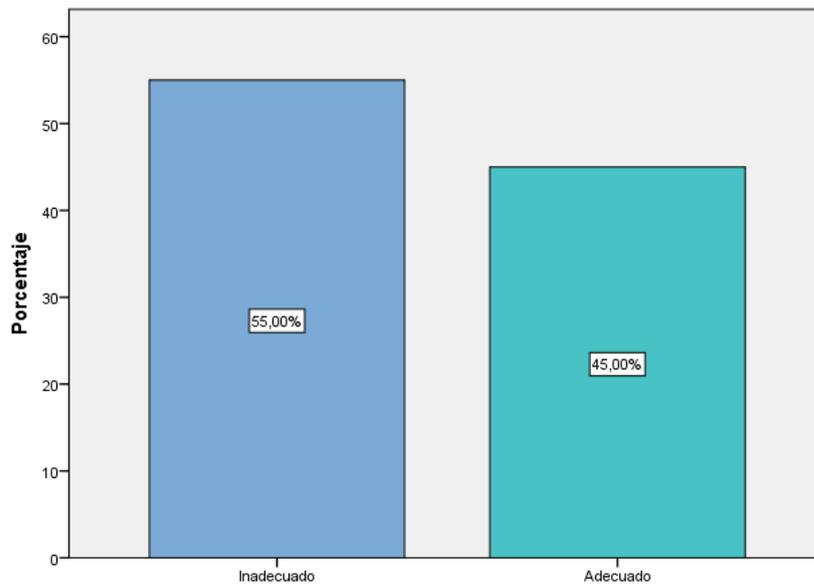
Dimensión técnico	Nº	Porcentaje
Inadecuado	22	55%
Adecuado	18	45%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionario factores institucionales del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla 3, se observa que el 55% (22) pacientes refieren que los factores institucionales son inadecuados en su dimensión técnico científico y el 45% (18) refieren que son adecuados en su dimensión técnico científico.

Gráfico 3

Factores institucionales en pacientes en su dimensión técnico científico del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho



Factores institucionales en pacientes en su dimensión técnico científico

Fuente: Cuestionario factores institucionales del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

Tabla 4

Factores institucionales en pacientes en su dimensión entorno del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho

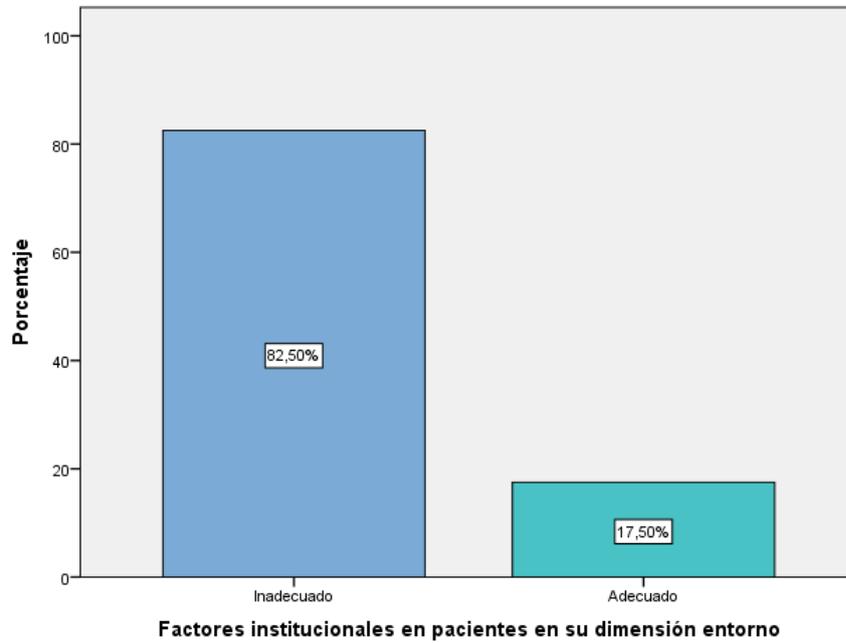
Dimensión entorno	Nº	Porcentaje
Inadecuado	33	82,5%
Adecuado	7	17,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionario factores institucionales del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla 4, se observa que el 82,5% (33) pacientes refieren que los factores institucionales son inadecuados en su dimensión entorno y el 17,5% (7) refieren que son adecuados en su dimensión entorno.

Gráfico 4

Factores institucionales en pacientes en su dimensión entorno del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho



Fuente: Cuestionario factores institucionales del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

Tabla 6

Satisfacción en pacientes en su dimensión fiabilidad del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

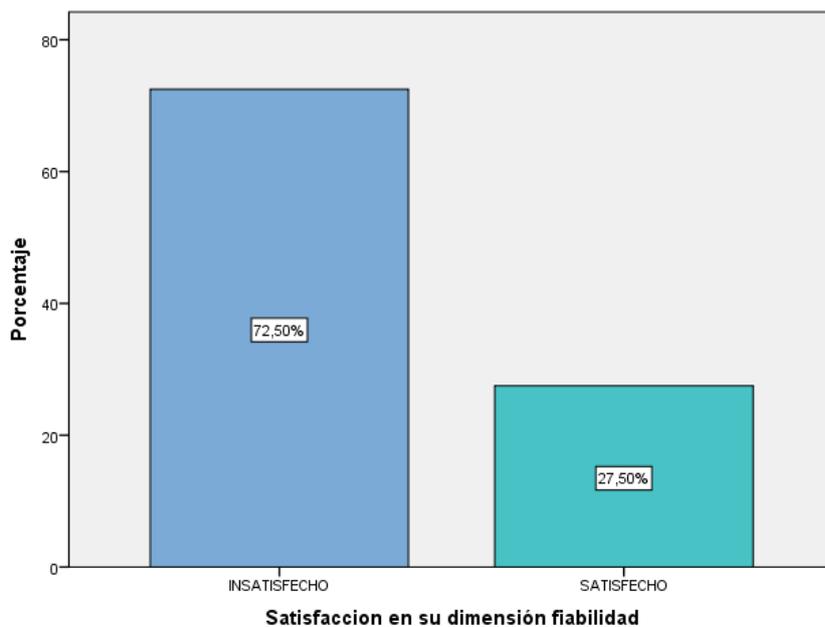
Dimensión fiabilidad	Nº	Porcentaje
Satisfecho	11	27,5%
Insatisfecho	29	72,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionario satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla 6, se observa que el 72,5% (29) pacientes se encuentran insatisfechos en su dimensión fiabilidad y solo un 27.5% (11) se encuentran satisfechos en su dimensión fiabilidad.

Gráfico 6

Satisfacción en pacientes en su dimensión fiabilidad del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023



Fuente: Cuestionario satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

Tabla 7

Satisfacción en pacientes en su dimensión capacidad de respuesta del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

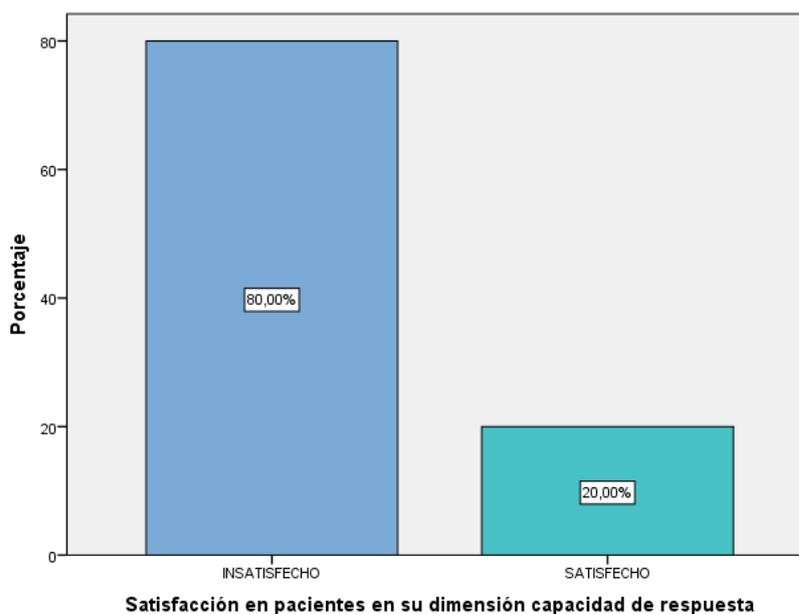
Dimensión capacidad de respuesta	Nº	Porcentaje
Satisfecho	8	20,0%
Insatisfecho	32	80,0%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionario satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla 7, se observa que el 80,0% (32) pacientes se encuentran insatisfechos en su dimensión capacidad de respuesta y solo un 20,0% (8) se encuentran satisfechos en su dimensión capacidad de respuesta.

Gráfico 7

Satisfacción en pacientes en su dimensión capacidad de respuesta del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023



Fuente: Cuestionario satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

Tabla 8

Satisfacción en pacientes en su dimensión seguridad del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

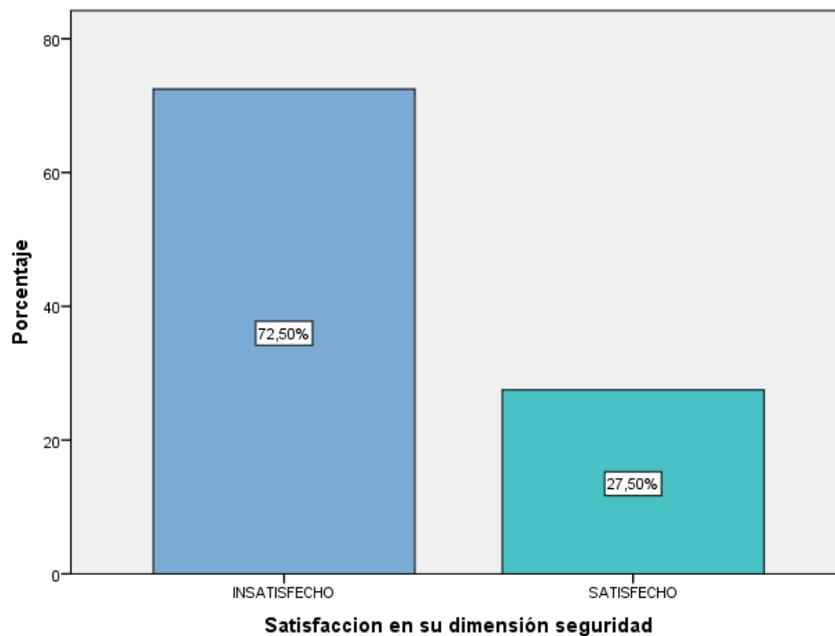
Dimensión seguridad	Nº	Porcentaje
Satisfecho	11	27,5%
Insatisfecho	29	72,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionario satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla 8, se observa que el 72,5% (29) pacientes se encuentran insatisfechos en su dimensión seguridad y solo un 27,5% (11) se encuentran satisfechos en su dimensión seguridad.

Tabla 8

Satisfacción en pacientes en su dimensión seguridad del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023



Fuente: Cuestionario satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

Tabla 9

**Satisfacción en pacientes en su dimensión empatía del servicio de cirugía
en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023**

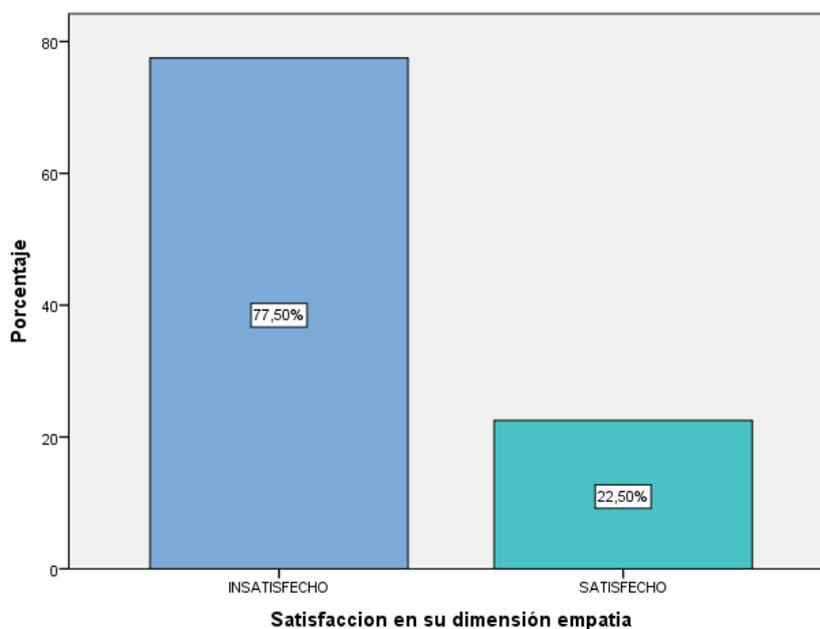
Dimensión empatía	Nº	Porcentaje
Satisfecho	9	22,5%
Insatisfecho	31	77,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionario satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla 9, se observa que el 77,5% (31) pacientes se encuentran insatisfechos en su dimensión empatía y solo un 22,5% (9) se encuentran satisfechos en su dimensión empatía.

Gráfico 9

**Satisfacción en pacientes en su dimensión empatía del servicio de cirugía
en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023**



Fuente: Cuestionario satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

Tabla 10

Satisfacción en pacientes en su dimensión tangibles del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

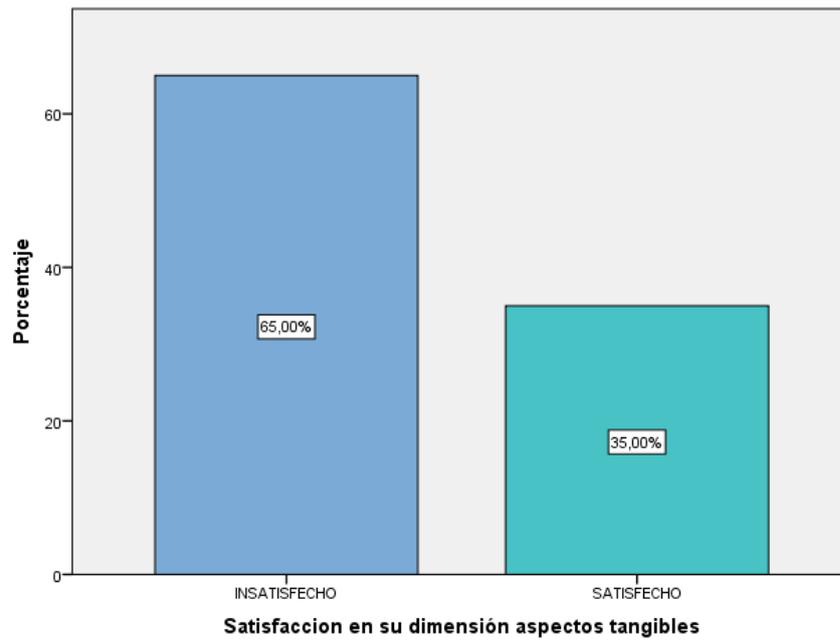
Dimensión tangibles	Nº	Porcentaje
Satisfecho	14	35,0%
Insatisfecho	26	65,0%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionario satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023

En la tabla 10, se observa que el 65,0% (26) pacientes se encuentran insatisfechos en su dimensión tangibles y solo un 35,0% (14) se encuentran satisfechos en su dimensión tangibles.

Gráfico 10

Satisfacción en pacientes en su dimensión tangibles del servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023



Fuente: Cuestionario satisfacción del paciente del Hospital de Apoyo Sivia II-I; Ayacucho, 2023