



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

Satisfacción en Pacientes Atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente  
Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo-2021

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Allca Carhuamaca Yury Elena  
Bach. Janampa Quispe Janeth Marleni

**ASESORA:**

Mg. Quinto Allca Edit Nilba

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Enfermería Clínica

**HUANCAYO-PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

Esta tesis dedico a mis padres quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios ya que ellos siempre están presentes para apoyarme tambien le dedico a mi hijo quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme a los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él.

Allca carhuamaca yury Elena

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios ya que es mi guía para concluir mi carrera. a mis padres y hermanos porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional por los consejos, por cada palabra de aliento y por enseñarme a seguir adelante.

Janampa Quispe Janeth Marleni

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Franklin Roosevelt, en especial a la Escuela profesional de Enfermería, por acogernos estos cinco años y brindarnos los mejores momentos de nuestra vida. A mi asesora Mg. Edit Nilba Quinto Allca, quien con su paciencia, dedicación, preocupación y apoyo en todo momento nos ha guiado en todo este proceso de realizar nuestro proyecto. A las autoridades del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, por permitirnos realizar la ejecución de nuestra investigación.

## **PÁGINA DE JURADO**

---

DR. ARNALDO VIRGILIO CAPCHA HUAMANI

**presidente**

---

MG. SILVIA ELIZABETH DE LA CALLE ROBLES

**secretaria**

---

MG. EDIT NILBA QUINTO ALLCA

**vocal**

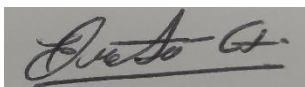
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Los bachilleres **Yury Elena Allca Carhuamaca** con documento de identidad Nacional N° **43847583** Y bachiller de Enfermería **Janeth Marleni Janampa Quispe** con documento de identidad N° **60360805**, Egresadas de la universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt de la facultad de Ciencias de la salud de la Escuela Profesional de Enfermería.

Que a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el registro de grados y títulos de la Universidad Privada de Huancayo “FRANKLIN ROOSEVELT” facultad de enfermería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

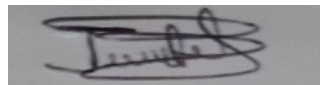
A si mismo declaramos bajo juramento que todos los datos e información que se encuentra en el presente proyecto de investigación es auténtico y veraz.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad” Franklin Roosevelt.”



Yury Elena Allca Carhuamaca

D.N.I. 43847583



Janeth Marleni Janampa Quispe

D.N.I. 60360805

# ÍNDICE

Pág.

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
índice.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCION .....	9
II. METODO.....	20
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
2.2 Operacionalización de variables.....	20
2.3 Población, muestra y muestreo.....	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	21
2.5 Procedimiento .....	21
2.6. Método de análisis de datos .....	21
2.7 Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN .....	29
V. CONCLUSIONES .....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS.....	40

## **RESUMEN**

Esta investigación tuvo como título: Satisfacción en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021. Tuvo como objetivo general: Determinar la satisfacción en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021. La metodología corresponde al tipo básico nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal la técnica es encuesta y el instrumento es cuestionario. La muestra de estudio fue 50 pacientes atendidos por la COVID-19 en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión. Resultados: se obtuvo que de los 50 pacientes en el objetivo específico: muestran en la dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción es medio (64%), para dimensión capacidad respuesta el nivel de satisfacción es medio (78%), para dimensión de seguridad el nivel de satisfacción es medio (66%), para dimensión empatía el nivel de satisfacción es medio representando en un (56%) y en la dimensión de aspectos tangibles el nivel de satisfacción es medio (60%). Concluyendo en función al objetivo principal los pacientes atendidos de la COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el 2021 se sienten satisfechos a un nivel medio representando en un (52%).

Palabras clave: Satisfacción del paciente, COVID-19.

## ABSTRACT

This research was entitled: Satisfaction in patients treated by COVID-19 at the Daniel Alcides Carrión from Huancayo Regional Teaching Clinical Surgical Hospital 2021 Its general objective was: Determine satisfaction in patients treated by COVID-19 at Daniel Regional Surgical Clinical Teaching Hospital Alcides Carrión from Huancayo 2021. The methodology corresponds to the basic type descriptive level, non-experimental and cross-sectional design, the technique is a survey and the instrument is a questionnaire. The study sample was 50 patients treated by COVID-19 in the service hospitalization of Daniel Alcides Carrión Regional Hospital Results: it was obtained that 50 patients in the specific objective: they show in the reliability dimension the level of satisfaction is medium (64%), for dimension response capacity the satisfaction is medium (78%), for dimension of security the satisfaction level is medium (66%), for dimension empathy the satisfaction level is medium representing in a (56%) and the dimension of tangible aspects the satisfaction level is medium (60%). Concluding according to the main objective, the patients treated by COVID-19 at Daniel Alcides Carrión from Huancayo Regional Teaching Clinical Hospital in Huancayo 2021 feel satisfied at a medium level representing (52%).

Keywords: Patient satisfaction, COVID-19.





## I. INTRODUCCION

En la actualidad la pandemia ocasionada por la COVID-19 representó para todas las naciones uno de los retos más importantes que nos ha tocado vivir a lo largo de nuestra historia debido a las muertes ocasionadas y el impacto negativo que generó a nivel social y económico. Así, la COVID 19, incidió hasta en los sistemas de salud más sólidos como por ejemplo E.E.U.U. y Alemania (1).

Los cuales se vieron desbordados de forma precipitada debido al brote de COVID-19. Sin embargo, esta situación de emergencia sanitaria debería de representar una oportunidad para todos los países en cuanto a prepararnos mejor ante futuras emergencias, así como también para continuar con la inversión en sistemas de salud que respondan en forma plena a las necesidades de las personas durante toda su vida (1).

En nuestro país, la línea de reacción negativa ocasionada por la COVID-19 siguió su curso esperado. El Perú fue uno de los países del mundo y de américa latina más afectados por esta pandemia, debido a que las altas tasas de contagio y letalidad las cuales terminaron superando la capacidad de nuestro sistema de salud en muy corto tiempo (2).

Incluso hasta el día de hoy seguimos batallando para superar diversas falencias en cuanto a nuestro sistema de salud. Así la COVID-19 ha revelado y de forma muy cruda, la terrible situación sanitaria que vivimos desde años atrás incluso antes de esta pandemia, nuestro sistema de salud se vio marcado por la presencia de hospitales viejos, escasos de materiales, falta de laboratorios especializados, camas insuficientes, escasos de especialistas, poblaciones desatendidas, personal de salud mal remunerado entre otros (3).

Por otro lado, hubo otros aspectos problemáticos a nivel sanitario que salieron a flote a raíz de esta pandemia, y no sólo como característica particular de nuestro país sino como común denominador para muchísimas naciones: la satisfacción de los pacientes con respecto a los servicios otorgados por los diversos sistemas de salud. En este sentido, se tiene a la satisfacción del usuario como un indicador de calidad de atención prestada en este caso en los servicios de salud, que posibilita mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desplegar un sistema de salud que brinde atención de calidad para las diversas poblaciones en demanda. A nivel mundial, la satisfacción de los pacientes ha adquirido mucha importancia en el contexto sanitario, y diversos reportes estadísticos evidencian que las tasas de insatisfacción constituyen una problemática en los servicios hospitalarios; al respecto, según reportes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) publicados en el 2016 señalan

que más del 50% de pacientes se muestran insatisfechos con los cuidados que se brindan en los ambientes hospitalarios (4).

De esta forma, se resalta que la satisfacción y percepción de la calidad del servicio reportada por el usuario no depende únicamente de los resultados en salud obtenidos, sino también implica la capacidad de responder a las expectativas legítimas de la población respecto a las dimensiones no sanitarias de sus interacciones con el sistema de salud. En el Perú, bajo la promulgación de la Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud, se declara el derecho a la atención de salud con calidad y en forma oportuna que tiene toda la población residente en el territorio nacional y el Estado Peruano busca que financiadores y prestadores de salud públicos y privados brinden un servicio de calidad sin embargo a pesar de las mejoras obtenidas en aseguramiento y cobertura de atención en Perú en años recientes, se ha reportado niveles de satisfacción por parte de los usuarios de servicios de salud no tan buenos como ejemplo tenemos los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) del 2016, reportaron una satisfacción de los usuarios de servicios de salud del 73,9% a nivel nacional y a nivel de los Gobiernos Regionales en un 66,7% (5).

Estos resultados evidencian, a su vez, que a nivel de los servicios de salud brindado por los Gobiernos regionales dicta porcentualmente al de nivel Nacional, así, en el año 2016, así mismo en Junín se realizó un estudio sobre “Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión” de Huancayo donde se tuvo como grado de satisfacción global a un 60,3%, mientras que el nivel de insatisfacción más destacable la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción (6).

Ahora bien, en cuanto a la satisfacción de los usuarios del sistema sanitario en nuestra región en medio de esta crisis sanitaria se llevó a cabo en el año 2020 una Encuesta virtual de evaluación de satisfacción del usuario en los servicios de salud en el marco del Covid-19, encuesta que tuvo como resultados que apenas el 50.7% de la población usuaria del sistema de salud en la región durante esta pandemia se encuentra satisfecha y un considerable 49.3% se encuentra insatisfecha (7).

En este sentido, para que las instituciones de salud garanticen la efectividad y eficiencia en la prestación de servicios, primero deben conocer la percepción de satisfacción de los pacientes. Para ello, es necesario la evaluación y supervisión de los parámetros de calidad y satisfacción, como la infraestructura, equipos, insumos, procesos y recursos humanos. En

nuestro país, el Ministerio del Perú (2016), señala que la satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo” y que “los resultados obtenidos deben desencadenar en proyectos que incorporen acciones de monitoreo y seguimiento, así como proyectos de investigación como aportes al conocimiento y mejora de la calidad (8).

Por lo tanto, en este contexto, nace la importancia de realizar evaluaciones periódicas, además de que, la percepción del usuario es el pilar fundamental para la elaboración de políticas públicas de salud, avances en la gestión hospitalaria y como agregado a esto, los estudios de los sistemas de salud desde la perspectiva de sus usuarios resultan muy útiles dado que un paciente satisfecho tiene mayor adherencia al tratamiento y está dispuesto a colaborar con el proceso de atención, lo que reduciría costos innecesarios de atención y sobre todo al progreso de la salud pública en nuestra región y el país(9).

Para el presente estudio se ha encontrado antecedentes nacionales como:

Solís T. quien en su trabajo de investigación titulado Satisfacción de pacientes con OCOVID-19 en la atención primaria del Centro de Salud de Acolla – 2020 tuvo a bien formular como objetivo principal el Establecer el nivel de satisfacción de pacientes con COVID-19 en la atención primaria del Centro de Salud de Acolla – 2020. La investigación fue de tipo básica y con enfoque cuantitativo, el diseño fue descriptivo simple. La población la conformaron 50 pacientes con COVID 19, la muestra fue de tipo censal, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Los principales resultados fueron: un 70% de los pacientes se encuentran muy satisfechos, un 30% sólo satisfechos, evidenciándose así que ningún paciente mostro insatisfacción frente la atención recibida en el Centro de Salud de Acolla durante el año 2020 (10).

Sánchez N. ha realizado un estudio de investigación titulado Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020 se planteó como objetivo general determinar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo y no experimental. Como técnica, se hizo uso de la entrevista y como instrumento, del cuestionario. Los principales resultados muestran que un 71.3% de los pacientes atendidos presentan una satisfacción de nivel medio, este nivel medio también se percibe en las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, monitoreo y hace seguimiento; en cambio, en las dimensiones de confort, se anticipa y mantiene relación de confianza se obtuvo un nivel de satisfacción alto (11).

Pelaes J. Realizo un estudio titulado Satisfacción y calidad de atención de los pacientes con Covid-19 que llegan a emergencia en el Hospital Belén de Trujillo – enero 2021 se planteó, dentro de los objetivos específicos los cuales son importantes para nuestra investigación, el determinar el nivel satisfacción de los pacientes con COVID 19 que llegan a emergencia en el Hospital Belén de Trujillo – enero 2021. Este trabajo fue de tipo aplicado, de diseño correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 197 pacientes. Como instrumento específico para medir esta satisfacción se hizo uso de un cuestionario. Dentro de los resultados más resaltantes que merecen nuestra atención se tuvo que 38% del total de los evaluados muestra una insatisfacción en cuanto a las atenciones recibidas, mientras que un 45% evidencia un grado de satisfacción regular sobre la atención recibida como paciente COVID 19 que llegó para ser atendido en el área de emergencia del Hospital Belén de Trujillo (12).

Agreda B. en su trabajo investigativo titulado Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020, tuvo dentro de sus objetivos el determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio Emergencia diferenciada COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental y de nivel descriptivo. La muestra fue de 150 pacientes del Servicio Emergencia diferenciada - COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue. El instrumento utilizado fue un cuestionario. Los principales resultados entorno a la variable de interés nuestro es que en cuanto a la satisfacción percibida por los usuarios un 76% de estos se encontraron insatisfechos, así mismo estos porcentajes fueron semejantes en cuanto a las demás dimensiones que componen esta variable (fiabilidad, 52% de insatisfacción; capacidad de respuesta, 43% de insatisfacción; seguridad, 51% de insatisfacción; empatía, 71% de insatisfacción y tangibilidad, 76% de insatisfacción) (13).

Por último, en el ámbito nacional, Mendoza A. en su tesis titulada Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID- 19 en cuanto a los objetivos que merecen nuestra atención se tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope. El tipo de investigación fue aplicado, el diseño correlacional no experimental de nivel descriptivo y bajo un enfoque cuantitativo, se hizo uso como instrumento de acopio de datos al cuestionario. La muestra la integraron 133 pacientes. Los resultados a tener en cuenta para nuestra investigación son que, en cuanto a la satisfacción, el 62.4% de pacientes atendidos en el servicio de emergencia muestra una

regular satisfacción; el 12% de pacientes, una satisfacción de nivel alto; en tanto el 25.6% de los pacientes percibieron una baja satisfacción en cuanto al servicio recibido en el área de emergencia COVID 19 del Hospital II Chocope (14).

En tanto, a nivel internacional, se tiene a Pérez J, Berrio J, Ojeda Y. quienes en su investigación titulada Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero formularon como objetivo general de este trabajo de investigación el evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. El estudio fue de tipo observacional, de nivel descriptivo y de corte transversal. La investigación fue llevada a cabo durante los meses de marzo y abril del 2020. El instrumento utilizado para la medición de la variable satisfacción con la atención médica fue el cuestionario SERVPERF, teniéndose como dimensiones de estudio a la empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad. Los principales resultados evidencian que los pacientes hospitalizados se mostraron muy satisfechos y satisfechos con el servicio recibido durante su hospitalización por la COVID 19. De acuerdo a las expectativas de la dimensión tangibilidad, se observó que, especialmente por parte de los extranjeros ingresados en el servicio de hospitalización, todas las respuestas fueron positivas, aunque algunos mostraron sólo sentirse satisfechos; esto quizás debido a que las personas tienen diferentes expectativas y percepciones de la calidad de un servicio en función del ambiente social, cultural y económico en el que viven (15).

Bautista J. en su investigación titulada Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021 tuvo dentro de sus objetivos el determinar la satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021. El tipo de investigación fue básico, de diseño no experimental, de corte transversal y realizado bajo un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 75 pacientes del área de emergencia de una unidad municipal de Guayaquil. En esta investigación se hizo uso de la técnica de la encuesta y como instrumento específico un cuestionario de satisfacción del usuario. Los principales resultados que merecen nuestra atención fueron que la satisfacción del paciente en forma general tuvo un nivel alto del 82.67%. Así mismo, en cuanto a las dimensiones de esta variable se tuvo en la dimensión elementos tangibles un 73.33% refiere un nivel alto; dimensión fiabilidad, un 74.67% refiere un nivel alto; dimensión capacidad de respuesta, 76% refiere un nivel alto; dimensión seguridad, un 72% refiere un nivel alto y dimensión empatía, un 86% refiere un nivel alto (16).

Blanco M. realizó un estudio titulado Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19 se planteó como objetivo general el determinar la percepción del paciente sobre los cuidados de enfermería humanizados recibidos durante su estancia hospitalaria. El estudio fue de tipo básico, de nivel descriptivo, y de enfoque cuantitativo y corte transversal. La muestra la conformaron 357 personas mayores de dieciocho años. Como instrumento para la medición de la variable satisfacción del paciente se hizo uso de una encuesta de satisfacción institucional para conocer la opinión sobre la calidad de la atención al cliente en el área de hospitalización COVID 19. Los resultados entorno a la variable de nuestra preocupación muestran que la satisfacción del paciente obtuvo una puntuación media de 4,6 sobre 5 llegándose a concluir que a pesar del impacto negativo del COVID 19 en el sistema de salud, los pacientes percibieron la atención de enfermería humanizada recibida como muy satisfactoria (17).

Núñez E. en su investigación titulada Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el COVID-19 en el centro de salud Martínez- Ambato, Ecuador; 2021, se planteó como objetivo comprobar los grados de satisfacción de los beneficiarios en el procedimiento de asistencia frente al COVID -19 en el Centro de Salud Martínez, para esto la investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 84 pacientes de Covid-19 atendidos durante los meses de marzo a septiembre del 2020. Para recabar los datos se hizo uso del cuestionario SERVQUAL el cual considera las dimensiones de fiabilidad, calidad de contestación, seguridad, tangibles y empatía. Los principales resultados evidencian una satisfacción del 45% en cuanto a la dimensión Fiabilidad; 34% en cuanto a la dimensión Capacidad de respuesta; 70%, en cuanto a la dimensión Seguridad; 70% en cuanto a la dimensión Empatía y 86% en cuanto a la dimensión Tangibles. Concluyéndose así se logró de un 61% de satisfacción en los pacientes atendidos por COVID 19 en el Centro de Salud Martínez, frente a un 39% de insatisfacción (18).

Sal C, Torres B y Sanz M. En su investigación titulada Satisfacción de los pacientes con la asistencia recibida por atención primaria durante los primeros meses de la pandemia de covid-19 tuvieron como objetivo general Valorar el nivel de satisfacción de los pacientes que precisaron atención sanitaria durante los primeros meses de la pandemia por COVID 19. El estudio fue de tipo observacional, de nivel descriptivo y corte transversal. Para el acopio de datos se hizo uso de la técnica de la encuesta y como instrumento, un cuestionario. La muestra estuvo conformada por 1220 pacientes mayores de catorce años que precisaron atención sanitaria por COVID 19. Los principales resultados evidencian que puntuaron por

encima de 5 en una escala de 1-10: grado de satisfacción 68 % (COVID-19); apoyo recibido 68 % (COVID-19); acciones llevadas a cabo 61 % (COVID-19). Se dieron diferencias estadísticamente significativas en función del sexo, la edad y la comunidad autónoma de procedencia. Finalmente se concluyó que, la mayoría de los pacientes se manifestaron satisfechos con la asistencia recibida, si bien era mejorable sobre todo en la atención a enfermos de COVID-19 y para establecer mejoras se sugiere más recursos y personal sanitario (19).

El presente estudio tiene soporte de las siguientes teorías de Ley y Spelman acerca de la satisfacción del paciente: La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria, la cual el objetivo es como medir la satisfacción, la idea de que la satisfacción del paciente refleja solo su valoración de cómo ha sido atendido también depende de las expectativas de cada paciente. Dicho de otro modo, la satisfacción influye el resultado de la intervención médica, accesibilidad, información, confort, o que el trato sea correcto. Según los estudios basadas en las teorías tienen un efecto importante de la satisfacción son satisfecho o insatisfechos. Las dimensiones de la satisfacción del paciente, es un concepto multidimensional en el que juega un papel a las expectativas o la situación personal del paciente Así mismo, este modelo, enfatiza la necesidad de lograr una adecuada comunicación con el paciente, en la cual se debe garantizar un medio propicio para el desarrollo de los trabajadores de la salud. De esta forma se entiende la satisfacción, no como un resultado del encuentro enfermera-paciente y/o médico-paciente, sino como un elemento determinante del resultado de ese encuentro en su relación. La satisfacción, en salud, puede definirse también como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario (20).

Según Corbella D y Saturno P refiere que la satisfacción del paciente constituye un aspecto de la calidad del cuidado sanitario que no debería descuidarse a la hora de diseñar programas para la mejora de los servicios médicos (21).

Calderón F menciona que un bajo nivel de satisfacción del paciente representa un problema trascendental para la salud del mismo y para la institución que brinda el servicio, ya que, por ejemplo, puede influir en la adherencia al tratamiento y, en consecuencia, una inadecuada evolución de su patología. En síntesis, podemos conceptualizar a la satisfacción del paciente como el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda del servicio (22). Ahora bien, en cuanto a los factores que condicionan esta satisfacción, se encuentran múltiples posiciones. Por ejemplo, Ware J definen diez factores de primer orden que

enmarcan la satisfacción del paciente: accesibilidad/conveniencia de los cuidados; disponibilidad de los recursos; continuidad de los cuidados; eficacia/resultados de los cuidados; financiación y humanización; prestación de información al paciente; posibilidad de acceso a la información; competencia profesional; y ambiente favorecedor de los cuidados (23).

Por otra parte, y de forma resumida, Ware J y Snyder M proponen que la satisfacción del paciente dependerá de: “la conducta del médico; la disponibilidad de los cuidados; la continuidad/conveniencia de los cuidados; y, por último, la accesibilidad de los cuidados (24).

Además, cabe resaltar, dentro de los factores de la satisfacción del paciente, también destaca la propuesta de Feletti G, Firman D y Sanson R quienes mencionan que los factores más influyentes para la satisfacción del paciente se encuentran la comunicación (claras explicaciones, intimidad en la conversación, que se escuche con interés); actitudes profesionales (no adoptar un rol dominante); competencia técnica (los conocimientos propios de su especialidad); clima de confianza (paciente capaz de discutir con el médico problemas personales); y percepción del paciente de su individualidad (respeto mutuo) (25).

Dentro del marco conceptual se definió los siguientes términos como:

Satisfacción: es la razón, acción o modo con que se calma y responde totalmente a una queja, sentimiento o razón contraria. La sensación de estar satisfecho, se reduce, por tanto, a lo que es cómodo, próspero o bien se conduce a sentirse complacido o simplemente contento (26).

Paciente: Persona que padece física y corporalmente, y especialmente quien se halla bajo atención médica (27).

COVID-19: es una enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2 (27).

Hospital: centro de albergue y tratamiento de enfermos o Establecimiento destinado a proporcionar todo tipo de asistencia médica, incluidas operaciones quirúrgicas y estancia durante la recuperación o tratamiento, y en el que también se practican la investigación y la enseñanza médica (27).

De otra parte, en cuanto a las dimensiones de la variable en estudio se tiene lo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes consideran cinco dimensiones relacionadas a la satisfacción del paciente, las cuales son: Primero, la fiabilidad, la cual se entiende como la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable (27).



La fiabilidad comprende además, la capacidad de desempeño de manera segura y precisa; así mismo, la fiabilidad determina el grado de probabilidad del buen funcionamiento de los procesos, teniendo en cuenta el grado de credibilidad, la veracidad, y la honestidad en la calidad de atención. En efecto, distintos estudios asocian a la fiabilidad como un resultado que une y evalúa de manera coordinada las posibles perspectivas y de este modo determina supuestos problemas como elementos de cambio y mejoras en aquellos servicios que brindan o en la misma atención clínica (23).

Segundo, la Capacidad de respuesta, la cual se define como la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Esta se refiere a la voluntad y disposición que tengan los empleados al momento de prestar un servicio. así mismo, como la disponibilidad que el profesional tiene ante un problema que se suscite anterior o posterior a una atención. Dicha capacidad va unida siempre a la voluntad del profesional, constituyéndose así un apoyo esencial a los usuarios a fin de entregar o brindar un servicio de manera efectiva y rápida. Es la disposición de apoyar a los usuarios externos a fin de acceder a un servicio rápido, así mismo responde a las necesidades en un tiempo récord. Tercero, Seguridad, la cual se da en base a los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza .Es aquel conocimiento que los trabajadores adquieren mediante su quehacer, cortesía y capacidad de trato hacia la otra personas, también es un tema fundamental en la puesto que es el conocimiento propio de los trabajadores, manifestado en la cortesía, utilizando habilidades sociales logran inspirar confianzas y energías positivas, la seguridad resalta la importancia que tiene en la calidad de atención y sus procesos, por consiguiente la definición aproximada que se puede dar, es: cualidad o habilidad y actitud de parte del conocimiento para transferir información sobre los diversos servicios que se ofrecen de modo ágil, fácil sencillo y claro. Así mismo, brinda la confianza a los usuarios para satisfacer sus necesidades (28).

Cuarto la Empatía, la cual es entendida como “la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. También La empatía es la disposición interna que tiene los sujetos frente a otras, ya sea de una perspectiva social, planteando una emoción que no depende mucho de la persona si no que por lo contrario caracteriza a la situación o contexto de manera integral y multidimensional (29).

Quinto, los Elementos tangibles, los cuales constituyen la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Estos son descritos como aquellos que conciernen a instalaciones físicas, recursos humanos, equipamiento, materiales e

insumos, herramientas, procesos, instrucciones, material de información y productos intermedios, comprendiendo así una de las dimensiones que mide la calidad en referencia a la apariencia de infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales; desde una apreciación visual acceso facial adecuada es necesario mantener unas óptimas condiciones de las estructuras. La tangibilidad también incluye los objetos naturales que se percibe por los sentidos en referencia a lo tangible se suele preguntar también por las instalaciones, y accesibilidad (29).

Todas estas dimensiones se han medido en base a la utilización del modelo SERVQUAL, desarrollada por Cronin y Taylor en 1992, la cual se basa especialmente en el componente perceptivo para la medición de la satisfacción del paciente. Por todo lo expuesto se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Carrión Huancayo 2021?

Cuya investigación se justifica, teniendo en cuenta los siguientes cinco criterios :  
Conveniencia: la presente investigación contribuye a la evaluación, supervisión y monitoreo en cuanto a los niveles de satisfacción de pacientes atendidos por el COVID 19 en Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo durante el año 2021.

Relevancia social: los resultados de la presente investigación beneficiarán tanto al cuerpo médico como a los usuarios de los servicios que brinda Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en cuanto a ofrecer un diagnóstico actualizado sobre la satisfacción de los pacientes en favor del logro de una atención de calidad.

Implicancias prácticas: los resultados aquí expuestos darán origen a la elaboración de políticas públicas de salud y generarán avances en la gestión hospitalaria teniendo como punto de partida la satisfacción de los pacientes.

Valor teórico: Los resultados de la presente se convertirán en antecedentes de estudio para futuras investigaciones tanto en el ámbito regional como nacional. Utilidad de Metodología: este estudio aporta con validaciones de los instrumentos utilizados y contextualizados en el ámbito local; así mismo, el diseño utilizado en la presente investigación será guía para futuras investigaciones que deseen corroborar o replicar investigaciones futuras.

Finalmente, el objetivo general de esta investigación fue: Determinar la satisfacción en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.

Objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.

Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.

Describir el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.

Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.

Así mismo, la presente investigación no formula hipótesis alguna debido a ser una investigación con diseño descriptivo simple el cual no busca predecir ni inferir resultado alguno (30).

## **II. METODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación utilizada es básica pues orienta a la acumulación de información o la formulación de una teoría, este tipo de investigación no soluciona problemas inmediatos, sino que se orienta en la ampliación de una base del conocimiento. El diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptivo simple de corte transversal. Es descriptivo porque relata una peculiaridad que es satisfacción de pacientes atendidos por el covid-19 del Hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2021. así mismo el estudio es de corte transversal ya que tiene una sola medición en un tiempo determinado y no existe seguimiento (30).

El esquema del diseño que se ha tenido en cuenta es:

M-----Ox

Dónde:

M= pacientes atendidos con COVID-19

Ox= nivel de satisfacción

### **2.2 Operacionalización de variables**

Variable cualitativa o categórica (ver anexo 2)

### **2.3 Población, muestra y muestreo**

La población en estudio estuvo conformada por 50 pacientes atendidos hospitalizados del 5to piso que se encuentran en el servicio de hospitalización COVID-19. El muestreo fue no pirobalística por conveniencia. Criterios de inclusión: pacientes con COVID-19 del 5to piso, pacientes con COVID-19 en condiciones estables que respondan la encuesta, pacientes que otorguen su consentimiento informado. Criterios de exclusión: Pacientes no COVID-19, pacientes con COVID-19 en condiciones inestables que no respondieron a la encuesta, pacientes que no otorguen su consentimiento informado, pacientes con COVID -19 de UCI.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario adaptado para el COVID -19 por las tesis: El instrumento consta de 22 ítems divididos en 5 dimensiones esto fue adaptado a partir de la encuesta SERVQUAL fue validado prueba binomial con un resultado 0,594 y confiabilidad con un resultado a través de alfa de Cronbach ,904.

## 2.5. Procedimiento

El procedimiento se inició con la aprobación de la dirección universitaria de investigación de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, luego de ello se realizaron los trámites administrativos mediante documento que emití dirigida al director del Hospital regional Daniel Alcides Carrión con el fin de obtener la autorización respectiva para aplicar mi encuesta. Luego se realizó la coordinación con la misma jefatura de enfermería y la jefa del área COVID-19 del hospital ya mencionado. Se solicitó autorización para la recolección de datos al director del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo. Se recolectó información con el cuestionario de la muestra de estudio. Se procesó los datos haciendo uso del SPSS v25 y Excel, se elaboró el informe final de la investigación que incluyó los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

## 2.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS v25 con el uso de las estadísticas descriptivas de frecuencia con la finalidad de elaborar los cuadros según los objetivos planteados del presente estudio.

Cualitativa	Cuantitativa
Nivel alto de satisfacción	19-22
Nivel medio de satisfacción	15-18
Nivel bajo de satisfacción	0-14

Fuente: según fórmula de su baremación

## **2.7 Aspectos éticos**

Para el desarrollo del presente estudio se consideró en todo momento en el desarrollo los 4 principios bioéticos tales como: principio de beneficencia, principios de no mal eficiencia, principios de la justicia, respeto de la autonomía: según el principio de beneficencia: según nuestra investigación es buscar el beneficio de la satisfacción de los pacientes atendidos. Principio de no mal eficiencia: como en toda investigación no se pretende perjudicar a la institución o a la muestra ya que se respeta la privacidad de los datos brindados, así como buscar crear conocimiento y conciencia a partir de lo observado. Principio de justicia: consiste en garantizar de manera igual los derechos humanos, para ellos se tuvo en cuenta los principios bioética para la investigación comprobando de cada uno de ellos haya dado cumplimiento a los principios éticos y por último tenemos el principio autonomía: se pidió consentimiento informado encaminado a los pacientes atendidos hospitalizados del COVID-19 del dicho hospital.

### III. RESULTADOS

#### a) Variable 1: Satisfacción del usuario

Tabla 1: Nivel de satisfacción del usuario

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0.0%
Medianamente satisfecho	26	52.0%
Satisfecho	24	48.0%
Total	50	100.0%

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario

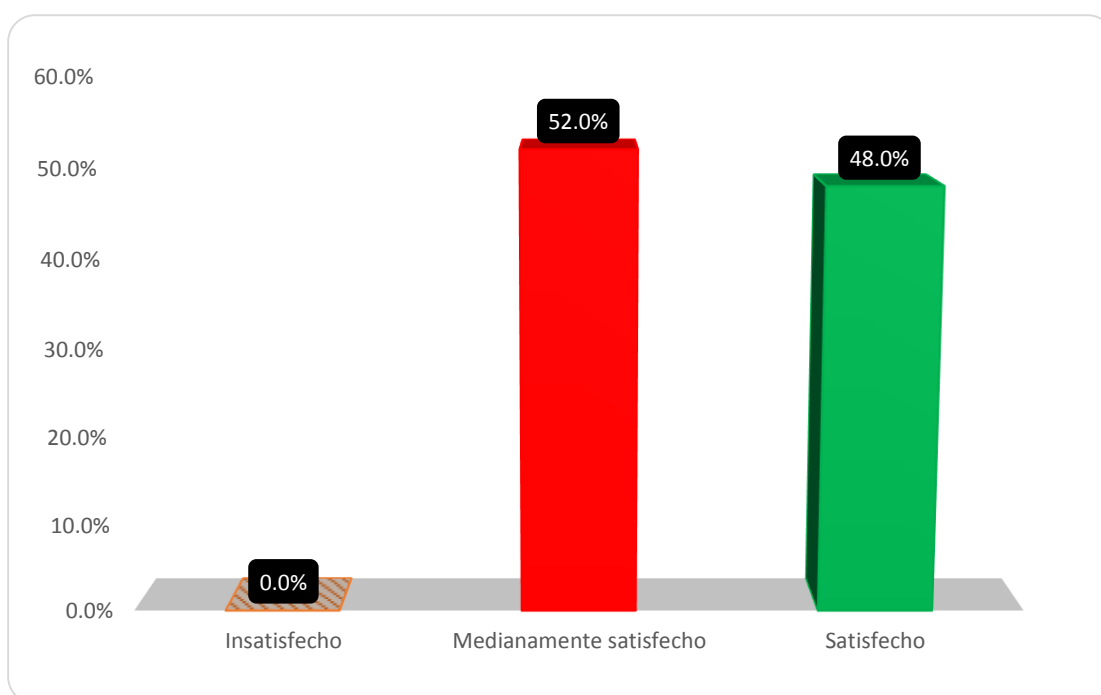


Figura 1: Nivel de satisfacción del usuario

En la tabla y gráfico se observa de 50(100%) pacientes el nivel de satisfacción del usuario, se observa un nivel de insatisfacción hay un 0.0%, medianamente satisfechos 26(52.0%) y satisfechos de 24(48.0%). Por lo tanto, en general la mayoría de los pacientes atendidos del COVID-19 se sienten medianamente satisfechos 26 (52.0%).

## b) Dimensión 1: Fiabilidad

Tabla 1: Nivel de satisfacción en fiabilidad

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0.0%
Medianamente satisfecho	32	64.0%
Satisfecho	18	36.0%
Total	50	100.0%

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario

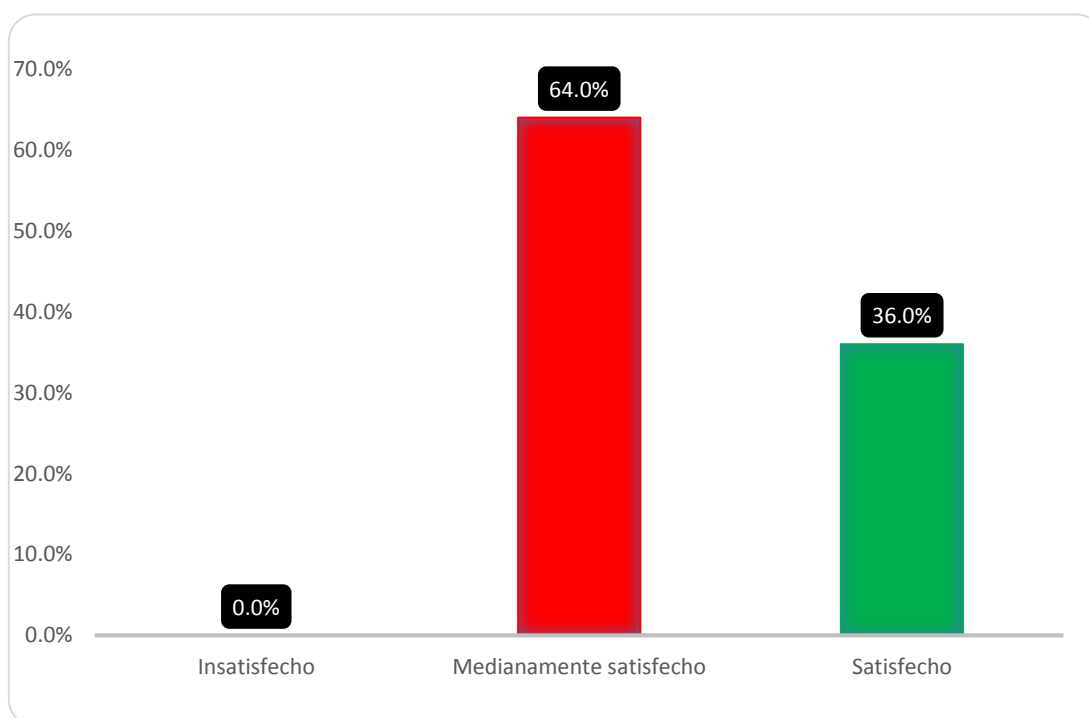


Figura 2: Nivel de satisfacción en fiabilidad

Interpretación: La tabla y figura 2 muestran para el nivel de satisfacción en fiabilidad donde se observa que para un nivel de insatisfacción hay un 0.0%, medianamente satisfechos 32(64.0%) y satisfechos el 18(36.0%). Por lo tanto, el resultado de los pacientes atendidos del COVID-19 Se encuentra medianamente satisfechos 32 con representan un porcentaje de 64.0%.



### c) Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Tabla 2: Nivel de satisfacción en Capacidad de respuesta

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0.0%
Medianamente satisfecho	39	78.0%
Satisfecho	11	22.0%
Total	50	100.0%

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario

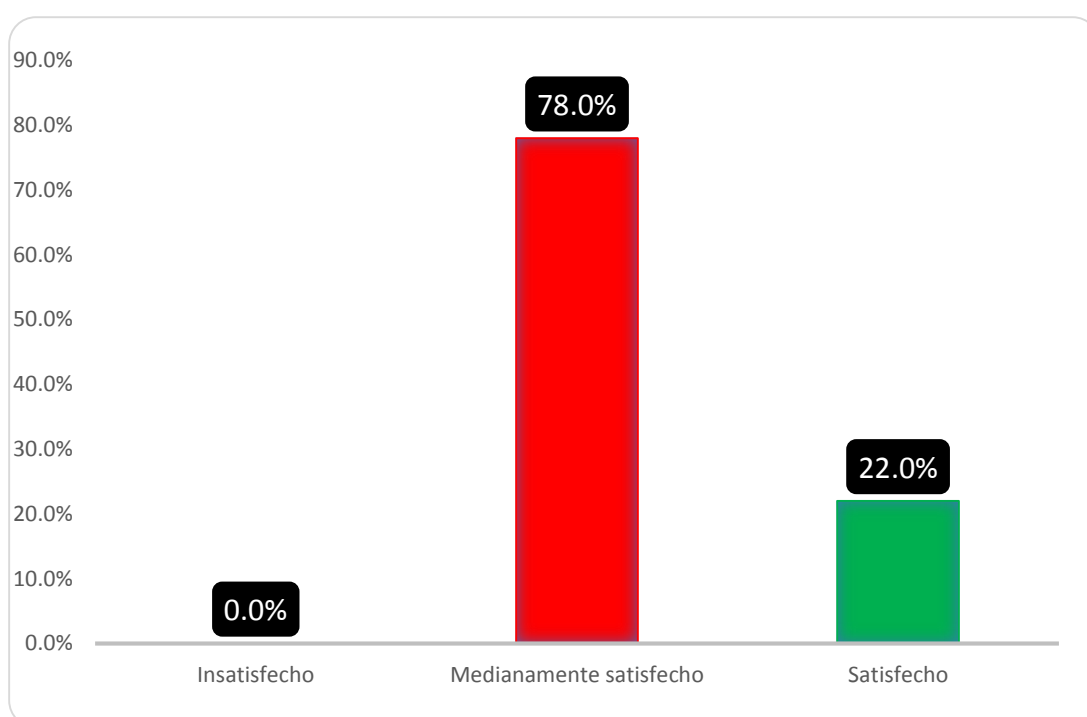


Figura 3: Nivel de satisfacción en Capacidad de respuesta

Interpretación: La tabla y figura 3 muestran para el nivel de satisfacción en capacidad de respuesta donde se observa que para un nivel de insatisfacción hay un 0.0%, medianamente satisfechos el 78.0% y satisfechos el 22.0%. Por lo tanto, se observa en el resultado de pacientes atendidos del COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el 2021 tienen un nivel medio de satisfacción en capacidad de respuesta con un porcentaje 39 (78.0%).

#### d) Dimensión 3: Seguridad

Tabla 3: Nivel de satisfacción en Seguridad

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0.0%
Medianamente satisfecho	33	66.0%
Satisfecho	17	34.0%
Total	50	100.0%

Fuente: Cuestionario Satisfacción en seguridad

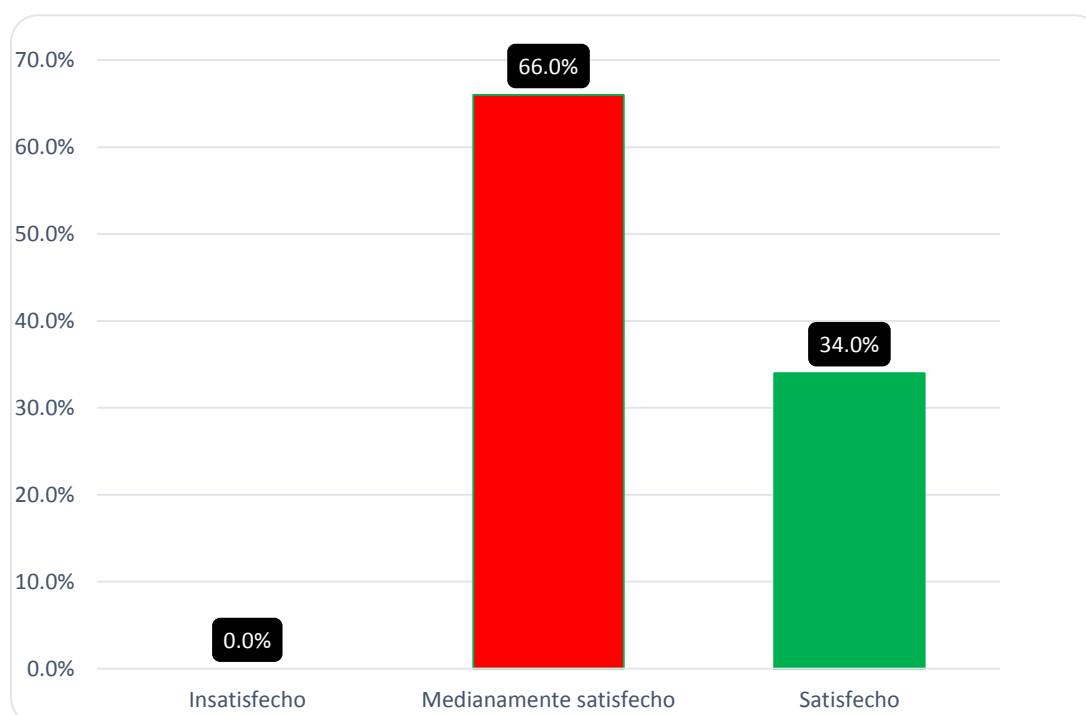


Figura 4: Nivel de satisfacción en seguridad

Interpretación: La tabla y figura 4 muestran para el nivel de satisfacción en seguridad donde se observa que para un nivel de insatisfacción hay un 0%, medianamente satisfechos el 33 (66.0%) y satisfechos el 17 (34.0%). Por lo tanto, los pacientes atendidos del COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el 2021 tienen un nivel medio de satisfacción en seguridad 33 (66.0%).

#### e) Dimensión 4: Empatía

Tabla 4: Nivel de satisfacción en empatía

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0.0%
Medianamente satisfecho	22	44.0%
Satisfecho	28	56.0%
Total	50	100.0%

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario

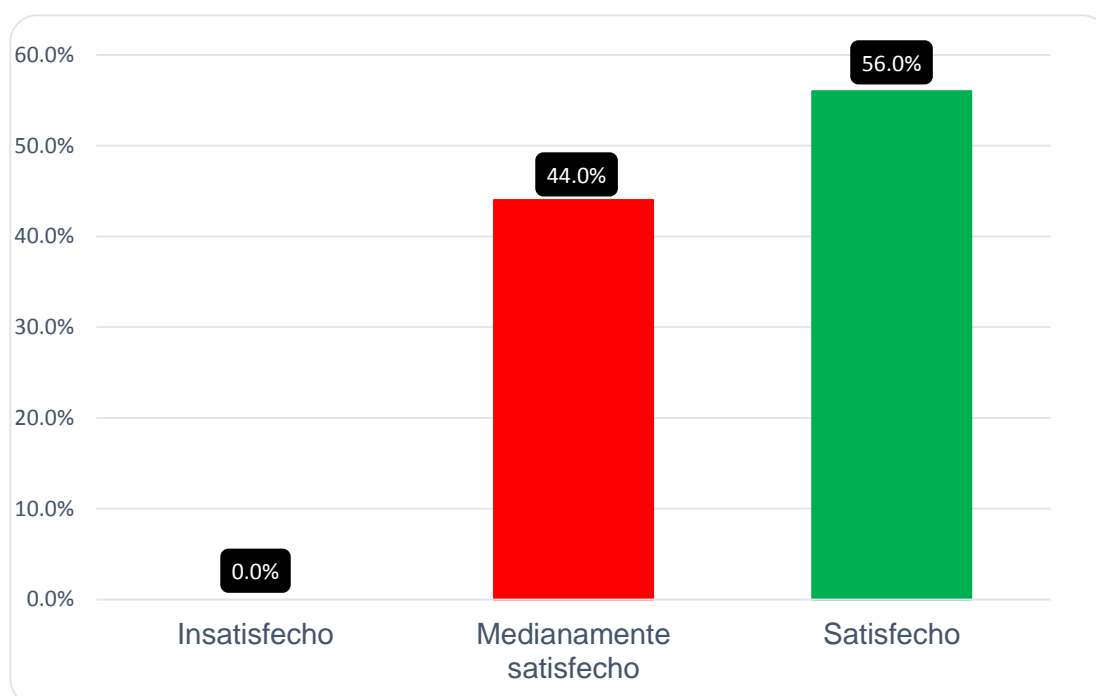


Figura 5: Nivel de satisfacción en empatía

**Interpretación:** La tabla y figura 5 muestran para el nivel de satisfacción en empatía donde se observa que para un nivel de insatisfacción hay un 0.0%, medianamente satisfechos el 22 (44.0%) y satisfechos el 28(56.0%). Por lo tanto, la mayoría de los pacientes atendidos del COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el 2021 se sienten satisfechos en empatía 28(56.0%)

## f) Dimensión 5: Aspectos tangibles

Tabla 5: Nivel de satisfacción en aspectos tangibles

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0.0%
Medianamente satisfecho	30	60.0%
Satisfecho	20	40.0%
Total	50	100.0%

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario

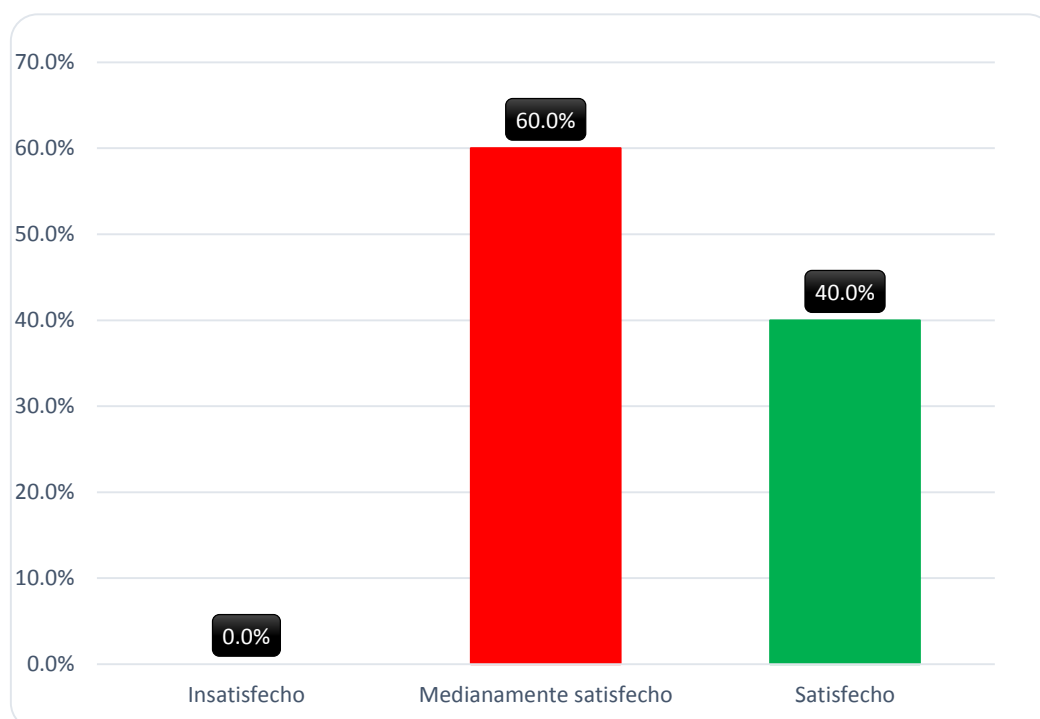


Figura 6: Nivel de satisfacción en aspectos tangibles

Interpretación: La tabla y figura 6 muestran para el nivel de satisfacción en aspectos tangibles donde se observa que para un nivel de insatisfacción hay un 0.0%, medianamente satisfechos el 30(60.0%) y satisfechos el 20(40.0%). Por lo tanto, la mayoría de los pacientes atendidos del COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el 2021 tienen un nivel medio de satisfacción en aspectos tangibles con un porcentaje mayor de 30(60%).

#### IV. DISCUSIÓN

De los resultados desarrollados anteriormente, en función al objetivo principal el cual fue Determinar la satisfacción en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021, se tiene que un 52% de los pacientes atendidos por el COVID-19 se sienten satisfechos a un nivel medio y un 48%, a un nivel satisfactorio. Así mismo, cabe destacar que ningún paciente siente insatisfacción con el servicio recibido a nivel general. Estos resultados son coincidentes con lo hallado por Solís T. quien en su trabajo de investigación titulado Satisfacción de pacientes con COVID-19 en la atención primaria del Centro de Salud de Acolla – 2020,” tuvo como principales resultados que un 70% de los pacientes se encuentran muy satisfechos, un 30% sólo satisfechos, evidenciándose además que ningún paciente mostro insatisfacción frente la atención recibida en el Centro de Salud de Acolla durante el año 2020 (10). Así mismo, otros resultados semejantes a estos los podemos hallar en la investigación de Sánchez N. quien en su trabajo de investigación “Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020” tuvo como resultados más resaltantes que un 71.3% de los pacientes atendidos presentan una satisfacción de nivel medio (11). Otro resultado coincidente lo hallamos en Mendoza A. quien en su tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID- 19” llegó a concluir que el 62.4% de pacientes atendidos en el servicio de emergencia muestra una regular satisfacción; el 12% de pacientes, una satisfacción de nivel alto (14). Sin embargo, existen también estudios que difieren de los hallados en la presente investigación como por ejemplo el estudio de Agreda B. quien en su trabajo investigativo titulado “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020” tuvo como principales resultados que en cuanto a la satisfacción percibida por los usuarios un 76% de estos se encontraron insatisfechos, un porcentaje considerable en comparación a los resultados obtenidos en la presente investigación (13). Así, estos resultados de oposición pueden deberse a factores sociales diversos como por ejemplo “las personas que habitan en aglomeraciones poblacionales mayores a 2000 habitantes perciben una peor satisfacción con la atención recibida en comparación a quienes viven en aglomeraciones menores a 2000 habitantes, correspondientes a áreas rurales; además, esto quizás debido a que las personas tienen diferentes expectativas y percepciones de la calidad de un servicio en función del ambiente social, cultural y económico en el que viven.” Es así que se sugiere la realización

de investigaciones con mayor alcance poblacional y de corte comparativo respecto a la presente variable de estudio.

Así mismo, en cuanto al objetivo específico 1 el cual fue Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021. se tiene que un porcentaje mayoritario de 64% de los pacientes atendidos por el COVID-19 se sienten satisfechos a un nivel medio y un 36%, a un nivel satisfactorio; destacándose, además, que ningún paciente refiere algún grado de insatisfacción con respecto a la dimensión fiabilidad. Estos resultados son concordantes con los resultados de Núñez E quien en su investigación titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el COVID-19 en el centro de salud Martínez- Ambato, Ecuador; 2021,” tuvo dentro de los resultados la evidencia de una satisfacción del 45% en cuanto a la dimensión Fiabilidad (18). Así mismo, hay concordancia con los resultados hallados por Pérez J, Berrio J y Ojeda. quienes en su investigación titulada “Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero” concluyeron que en la dimensión fiabilidad los pacientes hospitalizados se mostraron muy satisfechos y satisfechos en un 45% y 51% respectivamente con el servicio recibido durante su hospitalización por la COVID 19 (15). No obstante, existe la presencia en el trabajo de Agreda B. quien en su trabajo investigativo titulado “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020” tuvo dentro de los principales resultados entorno a la dimensión fiabilidad que un 52% de usuarios se encontraron insatisfechos con la atención recibida (13). Estos resultados dispares pueden deberse a variables sociodemográficas ya que existen hallazgos “de que a mayor nivel de estudios corresponde una menor satisfacción o que la edad influye en el resultado final, donde se muestra una mayor satisfacción conforme aumenta la edad del individuo, por lo que sería necesario realizar estudios sobre la variable en estudio, pero asociado a factores de tipo sociodemográfico.

Por otra parte, y en concordancia con el objetivo específico 2, el cual fue Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021, se tuvo que” un porcentaje mayoritario de 78% de los pacientes atendidos por el COVID-19 se sienten satisfechos a un nivel medio y un 22%, a un nivel satisfactorio; destacándose, además, que ningún paciente refiere algún grado de insatisfacción con

respecto a la dimensión capacidad de respuesta. Estos resultados muestran coincidencia muy significativa con estudios como el de Bautista J. quien en su investigación titulada “Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de COVID-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021 tuvo como principales resultados en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, que un 76% de pacientes refiere un nivel alto (16). Otro estudio con resultados similares es el de Núñez E. quien en su investigación titulada Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el COVID-19 en el centro de salud Martínez-Ambato, Ecuador; 2021, evidenció en sus resultados una satisfacción del 34% en cuanto a la dimensión Capacidad de respuesta (18). No obstante, la presencia de estudios con resultados contrarios siempre está presentes, en este caso tenemos a Agreda quien en su trabajo investigativo titulado Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020, en cuanto a la satisfacción percibida por los usuarios relativa a la dimensión capacidad de respuesta, 43% muestra un nivel de insatisfacción con el servicio recibido.

De igual manera, en cuanto al objetivo específico 3 el cual es Describir el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021, se tiene que un porcentaje mayoritario del 66% de los pacientes atendidos por el COVID-19 se sienten satisfechos a un nivel medio y un 34%, a un nivel satisfactorio; se destaca, así mismo, que ningún paciente refiere algún grado de insatisfacción con respecto a la dimensión Seguridad (13).. Estos resultados concuerdan con los resultados expuestos por Pérez J, Berrio J y Ojeda Y. quienes en su investigación titulada Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero concluyeron que en la dimensión seguridad los pacientes hospitalizados se mostraron muy satisfechos y satisfechos en un 54% y 33% respectivamente con el servicio recibido durante su hospitalización por la COVID 19 (15). De igual manera, nuestros resultados coinciden con los resultados de Núñez E. quien en su investigación titulada Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el COVID-19 en el centro de salud Martínez- Ambato, Ecuador; 2021, en los cuales se evidencian una satisfacción del 70% en cuanto a la dimensión Seguridad (18). Sin embargo, también existen estudios con resultados contrarios a estos, como los publicados por Agreda B. en su trabajo investigativo titulado Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020” donde, dentro de los

principales resultados en cuanto a la dimensión seguridad, se tiene un porcentaje del 51% de pacientes con grado de insatisfacción (13).

Siguiendo con el análisis, y en concordancia con objetivo específico 4 el cual fue Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021, se tuvo que más del 50% (56% específicamente) dice encontrarse satisfecho en relación a la dimensión empatía del servicio recibido, en tanto un 44% refiere encontrarse medianamente satisfecho. Además, es necesario destacar que en esta dimensión no se halló paciente alguno que refiera algún grado de insatisfacción. Los resultados en cuanto a esta dimensión se muestran concordantes con los resultados de investigaciones como las de Pérez J. quien en su investigación titulada “Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero tuvieron como resultados en cuanto a la dimensión empatía que un 69% de los pacientes se mostraron entre satisfechos y muy satisfechos 15). Así mismo, se concuerda con Bautista quien en su investigación titulada Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021 el cual refiere, dentro de sus resultados en cuanto a la dimensión empatía, un 86% de pacientes con un nivel alto en cuanto a la satisfacción conseguida (16). De forma semejante, nuestros resultados coinciden con los de Núñez E. quien en su investigación titulada Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el COVID-19 en el centro de salud Martínez-Ambato, Ecuador; 2021, evidenció una satisfacción del 70% en cuanto a la dimensión Empatía (18). Empero, se encuentra un estudio discrepante en Agreda B. quien en su trabajo investigativo titulado Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020 tuvo como principales resultados entorno a la dimensión de interés que el 71% de los pacientes mostraban un grado de satisfacción deficiente (13).

Finalmente, y en cuanto al objetivo específico 5 el cual fue Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021, los resultados muestran que, del total de la muestra analizada, un destacable 60% dice sentirse medianamente satisfecho, mientras que un 40% dice encontrarse satisfecho en cuanto a la dimensión Aspectos tangibles. Cabe destacar, al igual que en las dimensiones anteriores, así como en la variable de forma general, la percepción de insatisfacción se halla



nula. Así, los resultados en cuanto a esta dimensión se condicen con los hallados por Pérez J, Berrio J y Ojeda Y. quienes en su investigación titulada Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero” muestran a través de sus principales resultados que los pacientes hospitalizados se mostraron muy satisfechos y satisfechos con el servicio recibido durante su hospitalización por la COVID 19 en torno a la dimensión aspectos tangibles en un 50% y 33%, respectivamente 15). Estos resultados son concordantes con los hallados por Núñez E. quien en su investigación titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el COVID-19 en el centro de salud Martínez- Ambato, Ecuador; 2021, tuvo como resultado en cuanto a esta dimensión que un 86% de la muestra evaluada se encontró satisfecho (18). Así mismo, se coincide con Bautista J. en su investigación titulada Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021 obtuvo como principales resultados que merecen nuestra atención que en la dimensión elementos tangibles un 73.33% refiere un nivel alto de satisfacción (16). Sin embargo, Agreda B. quien en su trabajo titulado Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020” tuvo como principales resultados que, en cuanto a la satisfacción percibida en relación a la dimensión aspectos tangibles, un 76% de usuarios se encontraron insatisfechos con este (13). En síntesis, las investigaciones concordantes con los resultados de la presente investigación refuerzan la tendencia general a reportar aspectos favorables en su mayoría en cuanto a la satisfacción percibida por el paciente en cuanto a la atención de los entes sanitarios; sin embargo, para el caso de los estudios que contravienen con los hallados en la presente, esto se debe a que a la hora de evaluar un aspecto tan subjetivo como lo es la satisfacción del paciente se encuentran inmersos diversos factores como el nivel educativo, la edad, sexo, procedencia y otros que pueden variar el nivel de satisfacción percibido.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que de los pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el año 2021, un 52% se siente medianamente satisfecho; un 48%, satisfecho y no existe presencia porcentual de pacientes insatisfechos.
2. Se Identifico que, en cuanto a la dimensión fiabilidad, de los pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el año 2021, un 64% se siente medianamente satisfecho; un 36%, satisfecho y no existe presencia porcentual de pacientes insatisfechos.
3. Se determinó que, en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, de los pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el año 2021, un 78% se siente medianamente satisfecho; un 22%, satisfecho y no existe presencia porcentual de pacientes insatisfechos.
4. Se describió que, en cuanto a la dimensión seguridad, de los pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el año 2021, un 66% se siente medianamente satisfecho; un 34%, satisfecho y no existe presencia porcentual de pacientes insatisfechos.
5. Se determinó que, en cuanto a la dimensión empatía, de los pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el año 2021, un 44% se siente medianamente satisfecho; un 56%, satisfecho y no existe presencia porcentual de pacientes insatisfechos.
6. Se identificó que, en cuanto a la dimensión aspectos tangibles, de los pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el año 2021, un 60% se siente medianamente satisfecho; un 40%, satisfecho y no existe presencia porcentual de pacientes insatisfechos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Trabajar en equipo para Mejorar la satisfacción de pacientes implementando estrategias de mejora de los servicios de atención con el fin de proporcionar una atención oportuna. Realizando más estudios de nivel de satisfacción en las demás áreas de hospital para obtener una información global de los diferentes servicios del hospital.
2. Para la dimensión fiabilidad se recomienda mantener durante todo el proceso de hospitalización, brindar de manera íntegra y permanente las explicaciones sobre el proceso de hospitalización, los procedimientos, así como necesidades básicas de los pacientes así para reflejar la satisfacción permanente en esta dimensión para mejorar el nivel de satisfacción.
3. para la dimensión capacidad de respuesta se debe mantener la rapidez y desarrollar sus habilidades frente a la atención que brindan a los pacientes.
4. En la dimensión de seguridad, al personal de enfermería se recomienda brindar protección, seguridad y tranquilidad al paciente y tanto a los familiares.
5. Mostrar una mejor empatía teniendo un buen trato al usuario aplicando los valores y poniéndonos en lugar de nuestro paciente.
6. Solicitar al sistema de salud para mejorar el nivel de satisfacción en aspectos tangibles e implementar estrategias de mejora de los servicios de atención oportuna.

## REFERENCIAS

1. OMS. Balance de interrupción de servicios sanitarios. [Internet] [citado 25 de mayo de 2021] Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/31-08-2020-in-who-global-pulse-survey-90-of-countries-report-disruptionsessential-health-services-since-covid-19>
2. Abugattás J, Barletti B, Vilchez J. Análisis espacial de la situación e impactos en los servicios de salud y educación en el contexto de la pandemia por la COVID – 19. Lima: CEPLAN; 2020.[internet][citado 25 de mayo de 2021] Disponible en : <https://www.gob.pe/institucion/ceplan/informes-publicaciones/1450687-analisis-espacial-de-la-situacion-e-impactos-en-los-servicios-de-salud-y-educacion-en-el-contexto-de-la-pandemia-por-la-covid-19>.
3. Maguiña C, Gastelo R, Tequen A. El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. Revista Médica Herediana. 2020. [internet] [Citado el 7 de Octubre 2021] <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/3776>
4. OMS. Iniciativas OMS en calidad en salud. [Internet] [Consultado el 23 de octubre del 2021] Disponible en: <WWW.Calidadensalud.org.ar/Biblioteca/VELASQUEZ.ppt>.
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Internet]. Lima: INEI; 2017 [citado el 20 octubre de 2021]. Disponible es: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-y-susalud-realizaran-la-encuesta-nacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-ensusalud-2016-8843/>.
6. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo. Revista de la Facultad de Medicina Humana. 2016.[citado el 21]. Disponible es: <http://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9/>
7. Dirección Regional de Salud Junín. Encuesta virtual de evaluación de satisfacción del usuario en los servicios de salud en el marco del Covid-19.[internet] [citado el 25 de octubre].[http://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2020120353\\_sector\\_salud\\_apertura\\_link\\_de\\_encuesta\\_virtual\\_de\\_evaluacin\\_de\\_satisfaccin\\_del\\_usuario\\_externo\\_en\\_los\\_ser\\_vicios\\_de\\_salud\\_en\\_el\\_marco\\_del\\_covid19/](http://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2020120353_sector_salud_apertura_link_de_encuesta_virtual_de_evaluacin_de_satisfaccin_del_usuario_externo_en_los_ser_vicios_de_salud_en_el_marco_del_covid19/)

8. MINSA. Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2016/MINSA. Lima. 2016. Recuperado a partir de: [citado el 21 de octubre de 2021]. Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/salud/local/minsa>
9. Herrera, A., Hernández, J. y Consuegra, C. (2017). Satisfacción de usuarios del laboratorio clínico de una institución prestadora de servicios de salud (IPS) de III nivel de complejidad. Ciencia Actual. [Citado 23 de octubre 2021]. [Internet] Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26534/manrique\\_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26534/manrique_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Solís T. Satisfacción de pacientes con COVID-19 en la atención primaria del Centro de Salud de Acolla – 2020 [Tesis de posgrado]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. [internet][citado el 26 de octubre del 2021]. Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57457/Solis\\_CTK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57457/Solis_CTK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Sánchez N. Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020 [Tesis de Pregrado]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. [internet] [citado el 20 de octubre del 2021]. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63557?show=full>
12. Pelaes J. Satisfacción y calidad de atención de los pacientes con Covid-19 que llegan a emergencia en el Hospital Belén de Trujillo – enero 2021 [Tesis de Pregrado]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2021. [internet] [citado el 26 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17966?show=full>
13. Agreda B. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020 [Tesis de posgrado]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. [internet] [citado el 20 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63240>
14. Mendoza A. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID- 19 [Tesis de posgrado]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2021. [internet] [citado el 26 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59165>

15. Pérez J, Berrio J, Ojeda Y, Pérez, Rodríguez N, Fernández E, Aranguren D. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Mediceletrónica. 2020. [internet] [citado el 27 de octubre del 2021]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30432020000300630](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630)
16. Bautista J. Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021 [Tesis de posgrado]. Piura: Universidad César Vallejo; 2021. [internet] [citado el 28 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66510>
17. Blanco M, Tortajada M, Rodriguez Z, Puente M, Méndez C, Fernández J. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. Enferm. glob. 2021. [internet] [citado el 28 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://medes.com/publication/164037>
18. Núñez E. Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el COVID-19 en el centro de salud Martínez- Ambato, Ecuador; 2021 [Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2021. [internet] [citado el 28 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32585>
19. Sal C, Torres B y Sanz M. Satisfacción de los pacientes con la asistencia recibida por atención primaria durante los primeros meses de la pandemia de covid-19. Med Gen Fam. 2020. [internet] [citado el 30 de octubre del 2021]. Disponible en: <http://mgyf.org/satisfaccion-de-pacientes-con-asistencia-recibida-durante-pandemia-covid-19/>
20. Ley P, Spelman M. Communicating with the patient. London: Staples Press; 1967. [internet] [citado el 28 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://www.cambridge.org/core/journals/the-british-journal->
21. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General. 2009. [internet] [citado el 30 de octubre del 2021]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v15n5/mgi09599.pdf>
22. Calderón F. Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018 [Tesis de posgrado]. Lambayeque: Universidad

Señor de Sipán; 2018. [internet] [citado el 01 de noviembre del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5623>

23. Coaquira R. Aplicación del método SOAPIE y calidad del reporte de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital III Es Salud, Juliaca 2019 [Tesis de posgrado]. Juliaca: Universidad Peruana Unión; 2019. [internet] [citado el de 28 octubre del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3124>

24. Ware J. How to survey patient satisfaction. Drug Intelligence and Clinical Pharmacy. 2001; 15(15): 892-9. [internet] [citado el 30 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/106002808101501107?journalCode=aopb>

25. Ware J, Snyder M. Dimensions of patient attitudes regarding doctors and medical care services. Med Care. [internet] [citado el 30 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/papers/2008/P5415.pdf>

26. Feletti G, Firman D, Sanson-Fisher R. Patient satisfaction with primary care consultations. J Behav Med. 1986. [internet] [citado el 30 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3746905/>

27. Real Academia Española (RAE), Diccionario de la lengua española, [Internet] [citado 25 de octubre 2021].

28. Cafferata G, Roghmann K. Patient satisfaction and the use of health service: explorations in causality. Eastern Sociological Meetings, 1978. [internet] [citado el 06 de noviembre del 2021]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2747303/>

29. Zapata G. El Ciclo de la Calidad PHVA. Bogotá: Edición para Kindle; 2015. [internet] [citado el 13 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://www.uneditorial.com/ciclo-de-la-calidad-phva-ingenieria-industrial.html>

30. Hernández R., Fernández C. Baptista M. Metodología de la investigación. 5ta Edición. México D.F: McGraw-Hill; 2010.

## **ANEXOS**



**Anexo I**  
**Matriz de consistencia**

Tema: Satisfacción en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es el nivel satisfacción en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>No se ha planteado</p>	<p><b>Variable única</b></p> <p>Satisfacción</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p><b>Método:</b></p> <p>Científico y descriptivo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de tipo descriptivo simple y de corte transversal.</p> <p><b>Técnicas</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Población de estudio:</b> 50 pacientes atendidos con COVID-19 en el servicio de Hospitalización del 5to piso del Hospital Regional docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo.</p> <p><b>Muestra:</b> 50 pacientes atendidos con COVID-19.</p> <p><b>Muestreo:</b> no probabilístico por conveniencia</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel satisfacción en la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.</p>			
<p>Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidos por la COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021?</p>	<p>Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.</p> <p>Describir el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidos por la COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.</p>			

## Anexo 2

### Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rangos de evaluación	Escala de medición
Variable: Satisfacción	Fiabilidad	Respeto al usuario Respeto al orden de llegada Atención según horario Mecanismos de atención para reclamos y/o quejas Abastecimiento de medicamentos	1,2,3,4,5	Nivel alto de satisfacción Nivel medio de satisfacción Nivel baja de satisfacción	Ordinal politémica
	Capacidad de respuesta	Atención rápida Tiempo de espera para la atención Resolución de problemas	6,7,8,9	Nivel alto de satisfacción Nivel medio de satisfacción Nivel bajo de satisfacción	Ordinal politémica
	Seguridad	Respeto a la privacidad Evaluación minuciosa y completa por parte del profesional Tiempo suficiente para resolver dudas o preguntas Generación de confianza	10,11,12,13	Nivel alto de satisfacción Nivel medio de satisfacción Nivel baja de satisfacción	Ordinal politémica
	Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia en la atención Información brindada completa y oportuna y entendida por el usuario sobre su enfermedad, tratamiento y cuidados.	14,15,16,17,18	Nivel alto de satisfacción Nivel medio de satisfacción Nivel baja de satisfacción	Ordinal politémica
	Elementos tangibles	Señalización de orientación adecuado para el usuario Limpieza, orden y comodidad Equipos y materiales disponibles para atención	19,20,21,22	Nivel alto de satisfacción Nivel medio de satisfacción Nivel baja de satisfacción	Ordinal politémica

### Anexo 3

#### Cuestionario

El presente cuestionario será de uso exclusivo de la tesis: Satisfacción en pacientes atendidos por el COVID-19 del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.

#### Primera Parte:

##### Instrucciones

Lea cuidadosamente cada ítem y responda teniendo en cuenta las siguientes alternativas de respuesta.

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho

Nº	Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: fiabilidad</b>						
1	¿Usted cómo considera el tiempo de espera en la atención del servicio Covid?					
2	¿De qué manera califica usted la atención del personal de salud del servicio Covid?					
3	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio Covid durante su atención con respecto a su privacidad?					
4	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio Covid durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?					
5	¿En qué medida considera usted que el personal del Servicio Covid le realizó de manera cuidadosa el examen a su malestar o área afectada?					
<b>Dimensión: capacidad de respuesta</b>						
6	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de salud del Servicio Covid al ser atendido?					
7	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud del Servicio Covid al ser atendido por especialidad?					
8	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el personal de salud del Servicio Covid para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
9	¿Considera usted que el tiempo de duración del examen médico en el servicio Covid es el suficiente?					
<b>Dimensión: seguridad</b>						
10	La información recibida por parte del personal de salud del Servicio Covid, referente su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?					
11	¿Usted, en qué medida califica al personal de salud del servicio Covid que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	Durante su atención médica en el Servicio Covid ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de salud?					
13	Cómo considera Usted al personal de salud del Servicio Covid, ¿Le brindó confianza para expresar su problema de salud?					
<b>Dimensión: empatía</b>						
14	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio Covid durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle el problema de salud?					
15	¿De qué manera usted calificó al personal de salud del Servicio Covid sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?					
16	¿Usted comprendió los resultados que el personal de salud del Servicio Covid le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					

17	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal de salud del Servicio Covid sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?						
18	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el personal de salud del Servicio Covid son adecuadas como para usted?						
	Dimension: aspectos tangibles						
19	¿En qué medida usted calificó al personal de salud del Servicio Covid sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?						
20	¿El Servicio Covid cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?						
21	La limpieza y ventilación del Servicio Covid, ¿Cómo usted lo califica?						
22	¿Cómo Usted Califica la iluminación del Servicio Covid?						

GRACIAS POR SU COLABORACION

## Anexo 4

### CARTA DE ACEPTACION

MEMORANDUM N° 120 - 2021-GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-DG/OACDI

A : Lic. Enf. Isabel Pachas Rey Sánchez  
Jefe del Departamento de Enfermería

DE : M.C. Jorge Antonio López Peña  
Director General del HRDCQ "DAC" HYO

ASUNTO : Autorización para Ejecución de Proyecto de Investigación

REF : SOLICITUD S/N EXPEDIENTE 3369512 - 2021  
INFORME N° 018-GRJ-DRSJ-HRDCQDACHYO-CI  
PROVEIDO N° 054-2021-JDE/HOSP.RDCQ-DAC

FECHA : Huancayo, 25 de Junio 2021

Por medio del presente comunico a Ud. que visto los documentos de la referencia y contando con la Opinión Favorable de su Jefatura y el visto bueno del Jefe de la Oficina de Apoyo a la Capacitación, Docencia e Investigación. La Dirección Ejecutiva **AUTORIZA** la Ejecución del Proyecto de Investigación Titulado: **SATISFACCION EN PACIENTES ATENDIDOS POR EL COVID-19 DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO DANIEL ALCIDES CARRION HUANCAYO 2021; APROBADO** por el Comité de Investigación de nuestra Institución.

Bríndese las facilidades necesarias a los investigadores: **Janeth Marleni JANAMPA QUISPE** y **Yuri Elena ALLCA CARHUAMACA**, quienes en coordinación con su jefatura; realizarán la recolección de los Datos a través de Encuestas a los Pacientes Hospitalizados por COVID-19. Respetando las medidas de seguridad establecidas y la **Confidencialidad y Reserva de Datos (solo para fines de la Investigación)** de acuerdo a la NTS N° 139-MINSA/2018/DGAIN.

Concluida la investigación; los investigadores presentarán copia del Informe Final a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Atentamente



GOBIERNO REGIONAL JUNIN  
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO  
QUIRURGICO "DANIEL ALCIDES CARRION" - HUANCAYO

M.C. Jorge Antonio López Peña  
DIRECTOR GENERAL

HRDCQ "DAC" - HYO	
REG. N°	04913028
EXP. N°	03369512



## Anexo 5

Señor (a): ANAHI INDIRA DE LA CALLE CASTRO

**PRESENTE**

**ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Por medio del presente me dirijo a Ud. para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "Juicio de Expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando para optar el título profesional de licenciada en enfermería por la modalidad de sustentación de tesis titulada "**SATISFACCION EN PACIENTES ATENDIDOS POR EL COVID-19 DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO 2021**" por lo que consideramos a usted por su reconocida experiencia, investigativa y profesional

El expediente de validación contiene:

1. ANEXO N° 1: Matriz de consistencia.
2. ANEXO N° 2: Operacionalización de variables.
3. ANEXO N°3: Instrumentos de puntuación y interpretación.
4. ANEXO N°4: fichas de validación.

Esperando la atención al presente le reitero a Ud. mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

ALLCA CARHUAMACA Yury Elena  
DNI:43847583

JANAMPA QUISPE Janeth Marleni  
DNI:60360805

## APRECIACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

ITEM	Apreciación		Observaciones
	SI	NO	
1. El instrumento de datos recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento de recolección de datos tiene relación con las variables de estudio.	X		
3. El instrumento de recolección de datos tiene relación con las variables de estudio.	X		
4. El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítem apropiado.	X		
5. Los ítem de instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
6. La redacción del instrumento de recolección de dato es coherente.	X		
7. Los ítem del instrumento de recolección de datos son claros ,sencillos entendibles.	X		
8. El diseño de instrumento de recolección de datos facilitara el análisis y procesamiento de los datos.	X		
9. Del instrumento de la recolección de datos, Ud. Agregaría o eliminaría algún ítem		X	
10. El diseño de instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio.	X		

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento:



Mg. Anahí De La Calle Castro  
DOCENTE UNIVERSITARIO

Huancayo, 30 junio del 2021

Firma y Sello

Señor (a): RAFAEL JORGE LAZO MANTARI

**PRESENTE**

**ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Por medio del presente me dirijo a Ud. para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "Juicio de Expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando para optar el título profesional de licenciada en enfermería por la modalidad de sustentación de tesis titulada **"SATISFACCION EN PACIENTES ATENDIDOS POR EL COVID-19 DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO 2021"** por lo que consideramos a usted por su reconocida experiencia, investigativa y profesional

El expediente de validación contiene:

1. ANEXO N° 1: Matriz de consistencia.
2. ANEXO N° 2: Operacionalización de variables.
3. ANEXO N°3: Instrumentos de puntuación y interpretación.
4. ANEXO N°4: fichas de validación.

Esperando la atención al presente le reitero a Ud. mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

---

ALLCA CARHUAMACA Yury Elena  
DNI:43847583

---

JANAMPA QUISPE Janeth Marleni  
DNI:60360805



## APRECIACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

ITEM	Apreciación		Observaciones
	SI	NO	
1. El instrumento de datos recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento de recolección de datos tiene relación con las variables de estudio.	X		
3. El instrumento de recolección de datos tiene relación con las variables de estudio.	X		
4. El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítem apropiado.	X		
5. Los ítem de instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
6. La redacción del instrumento de recolección de dato es coherente.	X		
7. Los ítem del instrumento de recolección de datos son claros, sencillos entendibles.	X		
8. El diseño de instrumento de recolección de datos facilitara el análisis y procesamiento de los datos.	X		
9. Del instrumento de la recolección de datos, Ud. Agregaría o eliminaría algún ítem		X	
10.El diseño de instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio.	X		

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento.



HOSPITAL REGIONAL DOCT. RAMÓN CASTELLANO  
MATELICO - CHICLA DEL PERU  
UNIVERSIDAD DE LAZO MANTARI  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
C.E.P. 1520000

Huancayo, 30 junio del 2021

Firma y Sello

Señor (a): BELINDA OLGA GARCIA INGA

PRESENTE

**ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Por medio del presente me dirijo a Ud. para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "Juicio de Expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando para optar el título profesional de licenciada en enfermería por la modalidad de sustentación de tesis titulada **"SATISFACCION EN PACIENTES ATENDIDOS POR EL COVID-19 DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO 2021"** por lo que consideramos a usted por su reconocida experiencia, investigativa y profesional

El expediente de validación contiene:

1. ANEXO N° 1: Matriz de consistencia.
2. ANEXO N° 2: Operacionalización de variables.
3. ANEXO N°3: Instrumentos de puntuación y interpretación.
4. ANEXO N°4: fichas de validación.

Esperando la atención al presente le reitero a Ud. mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

ALLCA CARHUAMACA Yury Elena  
DNI:43847583

JANAMPA QUISPE Janeth Marleni  
DNI:60360805

## APRECIACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

ITEM	Apreciación		Observaciones
	SI	NO	
1. El instrumento de datos recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento de recolección de datos tiene relación con las variables de estudio.	X		
3. El instrumento de recolección de datos tiene relación con las variables de estudio.	X		
4. El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítem apropiado.	X		
5. Los ítem de instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
6. La redacción del instrumento de recolección de dato es coherente.	X		
7. Los ítem del instrumento de recolección de datos son claros, sencillos entendibles.	X		
8. El diseño de instrumento de recolección de datos facilitara el análisis y procesamiento de los datos.	X		
9. Del instrumento de la recolección de datos, Ud. Agregaría o eliminaría algún ítem		X	
10. El diseño de instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio.		X	

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento.

- Instrumento ya ha sido validado



Mg. Belifida Olga Garcia Inge  
ENFERMERA

Huancayo, 30 junio del 2021

Firma y Sello

Señor (a): LOURDES CHÁVEZ CHÁVEZ

PRESENTE

ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Por medio del presente me dirijo a Ud. para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "Juicio de Expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando para optar el título profesional de licenciada en enfermería por la modalidad de sustentación de tesis titulada **"SATISFACCION EN PACIENTES ATENDIDOS POR EL COVID-19 DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO 2021"** por lo que consideramos a usted por su reconocida experiencia, investigativa y profesional

El expediente de validación contiene:

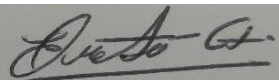
1. ANEXO N° 1: Matriz de consistencia.
2. ANEXO N° 2: Operacionalización de variables.
3. ANEXO N°3: Instrumentos de puntuación y interpretación.
4. ANEXO N°4: fichas de validación.

Esperando la atención al presente le reitero a Ud. mi especial consideración y estima personal.

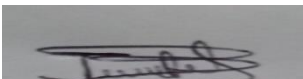
Atentamente,


Lourdes N. Chávez Chávez  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA  
CEP 050023



ALLCA CARHUAMACA Yury Elena  
DNI:43847583



JANAMPA QUISPE Janeth Marleni  
DNI:60360805

## APRECIACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

ITEM	Apreciación		Observaciones
	SI	NO	
1. El instrumento de datos recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento de recolección de datos tiene relación con las variables de estudio.	X		
3. El instrumento de recolección de datos tiene relación con las variables de estudio.	X		
4. El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítem apropiado.	X		
5. Los ítem de instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
6. La redacción del instrumento de recolección de dato es coherente.	X		
7. Los ítem del instrumento de recolección de datos son claros, sencillos entendibles.	X		
8. El diseño de instrumento de recolección de datos facilitara el análisis y procesamiento de los datos.	X		
9. Del instrumento de la recolección de datos, Ud. Agregaría o eliminaría algún ítem		X	
10.El diseño de instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio.	x		

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento.

Huancayo, 24 junio del 2020



Firma y Sello

### Prueba binomial

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
P1	Grupo 1	No	2	0,40	0,50	1,000
	Grupo 2	Si	3	0,60		
	Total		5	1,00		
P2	Grupo 1	Si	4	0,80	0,50	0,375
	Grupo 2	No	1	0,20		
	Total		5	1,00		
P3	Grupo 1	Si	3	0,60	0,50	1,000
	Grupo 2	No	2	0,40		
	Total		5	1,00		
P4	Grupo 1	Si	4	0,80	0,50	0,375
	Grupo 2	No	1	0,20		
	Total		5	1,00		
P5	Grupo 1	No	2	0,40	0,50	1,000
	Grupo 2	Si	3	0,60		
	Total		5	1,00		
P6	Grupo 1	Si	4	0,80	0,50	0,375
	Grupo 2	No	1	0,20		
	Total		5	1,00		
P7	Grupo 1	Si	5	1,00	0,50	0,063
	Total		5	1,00		
P8	Grupo 1	No	2	0,40	0,50	1,000
	Grupo 2	Si	3	0,60		
	Total		5	1,00		
P9	Grupo 1	Si	4	0,80	0,50	0,375
	Grupo 2	No	1	0,20		
	Total		5	1,00		
P10	Grupo 1	Si	4	0,80	0,50	0,375
	Grupo 2	No	1	0,20		
	Total		5	1,00		
<b>PROMEDIO</b>						<b>0,594</b>

PROMEDIO > 0.5 (Validez de contenido aceptable)

## Confiabilidad

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	22

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	52,57	203,633	,757	,894
P2	52,57	203,633	,757	,894
P3	52,43	226,737	,143	,907
P4	52,43	218,254	,350	,904
P5	52,57	203,633	,757	,894
P6	52,40	207,834	,577	,899
P7	52,43	218,254	,350	,904
P8	52,57	203,633	,757	,894
P9	52,40	207,834	,577	,899
P10	52,73	209,995	,543	,899
P11	52,87	217,913	,373	,903
P12	52,43	218,254	,350	,904
P13	52,57	203,633	,757	,894
P14	52,40	207,834	,577	,899
P15	52,73	209,995	,543	,899
P16	52,87	217,913	,373	,903
P17	52,43	218,254	,350	,904
P18	52,57	203,633	,757	,894
P19	52,40	207,834	,577	,899
P20	52,73	209,995	,543	,899
P21	52,87	217,913	,373	,903
P22	52,43	226,737	,143	,907

Anexo 4

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, (nombres y apellidos o seudónimo) ....., con DNI N°....., de nacionalidad....., mayor de edad o autorizado por mi representante legal, con domicilio en .....  
....., consiento en participar en la investigación denominada:

NIVEL DE SATISFACCION EN PACIENTES ATENDIDOS POR EL COVID-19 DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO DANIEL ALCIDES CARRION HUANCAYO 2021

He sido informado de los objetivos de la investigación.

Para lo cual firmo al pie en señal de conformidad.

\_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres/Firma

DNI N°



Huella digital



### BASE DE DATOS SPSS

MUESTRA	SATISFACCION DE PACIENTES																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3
3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	3	3	3
4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
8	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5
9	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4
10	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
11	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4
13	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
16	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3

17	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	3	5	4
20	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4
21	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	2	3	2	3	3
22	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
25	2	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
28	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5
29	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4
30	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
31	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4
33	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4

36	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
37	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	3	5	4
40	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4
41	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	2	3	2	3	3
42	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
44	2	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
47	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5
48	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4
49	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
50	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4



QUISPE ESCOBAR TEODORA EDAD: 49 AÑOS



ROSAS CAPCHA ROCIO EDAD: 55 AÑOS



CABEZAS JAVIER VILMA EDAD: 53 AÑOS



ESPINOZA CHANCO MARIEL EDAD: 49 AÑOS