



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes  
hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Salinas Caillagua, Yessica Carmen (ORCID: 0000-0001-5173-1688)

**ASESOR:**

Dr. Luque Ramos, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-4402-523X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Este trabajo de tesis está dedicado principalmente a mi familia por haber sido mi apoyo incondicional durante esta etapa de formación y a lo largo de mi vida. A todas las personas que me acompañaron en este proceso, especialmente mi novio y amigos, aportando positivamente para mi desarrollo profesional.

### **Agradecimiento**

Primero, agradezco a Dios por ser mi guía y compañía en cada paso que doy, por brindarme paciencia y sabiduría para culminar con éxito una de mis metas propuestas. A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, por comprenderme en cada momento que lo necesité.

A los directivos del Hospital Manuel Ygnacio Monteros de Loja, por su disposición en facilitar el desarrollo del presente estudio.

La autora.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |     |
|---|-----|
| Dedicatoria .....   | II  |
| Dedicatoria .....   | II  |
| Agradecimiento .....  | III |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS.....                                     | iv  |
| Resumen .....   | vi  |
| Abstract .....  | vii |
| I. INTRODUCCIÓN .....   | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                       | 4   |
| III. METODOLOGIA.....   | 13  |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación.....                       | 13  |
| 3.2. Variables y operacionalización .....                     | 14  |
| 3.3 Población, muestra y muestreo unidad de análisis .....    | 14  |
| 3.4 Técnicas e instrumentos.....                              | 16  |
| 3.5 Procedimientos .....                                      | 17  |
| 3.6. Métodos de análisis de datos.....                        | 17  |
| 3.7 Aspectos éticos:.....                                     | 17  |
| IV. RESULTADOS .....  | 18  |
| V. DISCUSIÓN .....  | 29  |
| VI. CONCLUSIONES .....  | 34  |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                    | 35  |
| REFERENCIAS.....  | 36  |
| ANEXOS.....   | 43  |
| ANEXO Nº 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES..... | 44  |
| Anexo Nº2 CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....          | 47  |
| ANEXO Nº 3. VALIDACION DE EXPERTOS.....                       | 51  |
| ANEXO. 4 AUTORIZACION DE LA INSTITUCION.....                  | 76  |
| ANEXO 5 VALIDEZ DE CONTENIDO .....                            | 77  |
| ANEXO 6 VALIDEZ DE CONSTRUCTO .....                           | 79  |
| ANEXO 7 FIABILIDAD .....                                      | 79  |
| ANEXO 8 PRUEBA DE NORMALIDAD .....                            | 83  |
| ANEXO 9 TURNITIN.....   | 88  |
| ANEXO 10 TABLA DE DATOS.....                                  | 89  |

### INDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Población hospitalizada.....   | 14 |
| Tabla 2 Población de estudio .....   | 15 |
| Tabla 3.....   | 18 |
| Nivel descriptivo de la variable cuidados de enfermería y los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021 .....                   | 18 |
| Tabla 4.....   | 19 |
| Nivel descriptivo de la dimensión cuidados directos de enfermería en los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021 .....        | 19 |
| Tabla 5.....   | 20 |
| Nivel descriptivo de la dimensión Cuidados indirectos de enfermería en los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021 .....      | 20 |
| Tabla 6.....   | 21 |
| Nivel descriptivo de la dimensión cuidado interdependiente de enfermería en los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021 ..... | 21 |
| Tabla 7.....   | 22 |
| Nivel descriptivo de la dimensión Cuidado independiente de enfermería en los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021 .....    | 22 |
| Tabla 8.....   | 23 |
| Nivel descriptivo de la variable Satisfacción en los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021 .....                            | 23 |
| Tabla 9.....   | 24 |
| Nivel descriptivo de la dimensión percepción en los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021 .....                             | 24 |
| Tabla 10.....  | 25 |
| Nivel descriptivo de la dimensión expectativas en los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021 .....                           | 25 |
| Tabla 11 .....   | 26 |
| Relación cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja 2021. ....                            | 26 |
| Tabla 12.....  | 27 |
| Relación entre cuidados de enfermería y percepción.....  | 27 |
| Tabla 13.....  | 28 |
| Relación entre cuidados de enfermería y expectativa. ....  | 28 |

## Resumen

Los cuidados de enfermería son parte fundamental en la atención para la salud de un paciente, el hecho de brindar cuidados de enfermería adecuados a una persona proporciona seguridad y también satisfacción lo cual garantiza una atención de calidad en el sistema de salud. El propósito de este estudio fue Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el HMYMV, Loja 2021. Propuesta que se desarrolló como un diseño no experimental, descriptiva – correlacional. Se utilizó un cuestionario que contiene 36 preguntas para evaluar las variables cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes. Se aplicó en una muestra de 58 pacientes hospitalizados en las diferentes áreas del HYMV. Los resultados del estudio fueron que existe una relación directa entre las variables cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes, con un valor de 0,768, según la escala de Pearson, lo cual es estadísticamente alto. Para la obtención de los resultados fue a través del programa SPSS versión 19. Además, que 63,8% de la muestra de estudio calificó los cuidados de enfermería un nivel muy adecuado con el 36,2% les calificaron como adecuados.

Palabras claves: satisfacción, cuidados de Enfermería, percepción, expectativa.

## **Abstract**

Nursing care is a fundamental part of a patient's health care, the fact of providing adequate nursing care to a person provides security and also satisfaction, which guarantees quality care in the health system. The purpose of this study was to determine the relationship between nursing care and the satisfaction of hospitalized patients at the HMYMV, Loja 2021. Proposal that was developed as a non-experimental, descriptive-correlational design. A questionnaire containing 36 questions was used to evaluate the variables of nursing care and patient satisfaction. It was applied in a sample of 58 hospitalized patients in the different areas of the HYMV. The results of the study were that there is a direct relationship between the variables nursing care and patient satisfaction, with a value of 0.768, according to the Pearson scale, which is statistically high. To obtain the results, it was through the SPSS version 19 program. Furthermore, 63.8% of the study sample rated nursing care as a very adequate level, with 36.2% rated it as adequate.

Keywords: satisfaction; Nursing care, perception, expectation.

## I. INTRODUCCIÓN

Los cuidados del personal de enfermería enfocan su interés en la atención de los problemas de salud, aplicando sus conocimientos científico-técnicos, en los que prima la atención articulada con el contexto social, económico y legal, es decir en esta medida favorecer con las mejores opciones para el tratamiento que se brinda a las personas en los servicios de salud. (Quintero,2000). Un estudio sobre atención de los servicios de salud, sustenta que la satisfacción va de la mano con el accionar del sector de la salud, garantizando la atención con equidad, efectividad y eficacia, las cuales permitan obtener resultados favorables en su desempeño, permitiendo además el cumplimiento de las necesidades del paciente, las mismas que incrementan su exigencia con el paso del tiempo Forrellat (2014).

El ente regulador de los sistemas de salud en el mundo (OMS), hace referencia respecto a la atención requerida en las unidades hospitalarias, ya sean estas públicas o privadas las garantías para que el paciente logre ser atendido óptimamente, en cuanto a valoración, diagnóstico y tratamiento terapéutico. Ya que de ello se obtendrá el resultado en cuanto a percepciones de las personas atendidas, es decir utilizando todos los recursos disponibles y orientados en la efectividad, eficiencia y además brindar un impacto social positivo. Sin embargo, la misma entidad de salud menciona que un número mayor a 930 millones de personas lo que constituye aproximadamente 12% de la población en el mundo gastan aproximadamente un 10% del presupuesto familiar en el pago de los servicios de salud.

En Colombia un estudio realizado por Cabarcas N, Costa A, et al. (2017) mismo que se llevó a cabo en una casa de salud de Cartagena, respecto a la satisfacción del paciente hospitalizado y los cuidados de enfermería, el en cual el 85% de las personas calificaron la atención como buena, el 15 % manifiestan que los cuidados son muy buenos. También los resultados obtenidos reflejaron que tienen un alto nivel con respecto a satisfacción, reflejando gratitud en el trato que recibieron durante su estadía hospitalaria.

Es importante mencionar que en Ecuador, la dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud, plantea dentro de sus objetivos garantizar la atención, así como



la eficiencia y efectividad de los procesos en la prestación de servicios, por ende se investigó sobre la atención y satisfacción de los usuarios en la Zona 3 del Ecuador, en cada uno de los centros de salud tipo C, (Jaya, 2017), que obtuvo dentro de sus resultados que el 32% de la población encuestada manifestó que no existe un nivel aceptable en relación con la eficiente y rápida respuesta del personal, y además que dos dependencias como lo son recepción e información, no cumplen con las expectativas de los usuarios. En base a lo mencionado, el presente estudio se planteó con la finalidad de conocer la relación entre cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes que han sido hospitalizados en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros Valdiviezo de Loja, 2021, además conocer las percepciones y expectativas de los pacientes.

El estudio tiene gran relevancia, puesto que no existen investigaciones anteriores ejecutadas en la institución, desde esta perspectiva se planteó el presente problema ¿Cuál es la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el HMYMV, Loja 2021?, así mismo se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre los cuidados de enfermería y las percepciones de atención de los pacientes hospitalizados en el HMYMV, Loja 2021?, ¿Qué relación existe entre los cuidados de enfermería y las expectativas de la atención de los pacientes atendidos en el servicio de hospitalización del HMYMV, Loja 2021?

Dentro de la justificación teórica se fundamenta en que en el estudio se desarrollaron conceptos y teorías de las variables consideradas, lo cual servirán de aporte teórico para futuras investigaciones relacionadas con la atención brindada por el personal de enfermería y cuan satisfechos se encuentran los pacientes.

Con respecto a la justificación práctica, la presente investigación brinda datos estadísticos de la situación actual de la problemática identificada y permite conocer la relación entre las variables planteadas. Además, como justificación metodológica, el estudio brinda métodos de investigación que permiten obtener la información deseada de las variables mediante la observación científica, además ofrece herramientas para recoger los datos requeridos.

Debido a la exigencia y necesidad de abordar la temática de la atención de enfermería y satisfacción de los pacientes, procurando que con los resultados del estudio se obtenga un impacto social, procurando que los cuidados de enfermería sean enfocados a proporcionar atención para satisfacer la necesidad del paciente dentro del marco del respeto hacia el paciente y su integridad, de manera que se propicie la interacción adecuada entre enfermera y paciente, prestando confianza y respeto, en donde el paciente se encuentre libre de riesgos, con la única finalidad de que el paciente reciba la asistencia adecuada. Considerando las expectativas de los pacientes y tratando de cumplir con ellas; lo que contribuirá a elevar el índice de agrado del usuario, y además insistiendo que cada ser humano merece un trato cordial, con eficiencia y eficacia; el mismo que debe expresarse en los resultados sobre la apreciación que el paciente tiene sobre el personal de salud y su actuar con ellos. Por lo tanto, se propuso el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el HMYMV, Loja 2021. Y los objetivos específicos considerados para el estudio fueron: Establecer la relación entre los cuidados de enfermería y las percepciones de atención de los pacientes hospitalizados en el HMYMV, Loja 2021. Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y las expectativas de atención de los pacientes hospitalizados en el HMYMV, Loja 2021.

Por lo que se plantearon las siguientes hipótesis: como general  $H_i$ : Existe relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja 2021.  $H_0$ : No existe relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja 2021. Las hipótesis específicas fueron las siguientes:  $H_i$ : Existe relación entre los cuidados de enfermería y las percepciones de atención de los pacientes hospitalizados en el HMYMV, Loja 2021.  $H_0$ : No Existe relación entre los cuidados de enfermería y las percepciones de atención de los pacientes hospitalizados en el HMYMV, Loja 2021.  $H_i$ : Existe relación entre los cuidados de enfermería y las expectativas de atención de los pacientes hospitalizados en el HMYMV, Loja 2021.  $H_0$ : No Existe relación entre los cuidados de y las expectativas de atención de los pacientes hospitalizados en el HMYMV, Loja 2021.

## II. MARCO TEORICO

Toledo (2015), haciendo referencia a las atenciones de enfermería, con el paso del tiempo ha identificado singularidades basadas en muchas situaciones apoyadas en conocimientos empíricos antiguos, con lo que se proponen modelos basados en la generosidad y el sacrificio, lo cual se viene dando desde la antigüedad hasta el presente. En el estudio se investigó antecedentes internacionales como lo es un estudio realizado en Inglaterra por Aiken L. Sloane D (2018), con el tema Disminuir la mortalidad en un conjunto de hospitales conocidos por su buena atención de enfermería, tuvo por objeto informar las decisiones de política de la fuerza laboral de la salud, mostrando que apreciación tienen los pacientes, además los aspectos gestión y el ambiente, utilizando un diseño transversal, aplicando como instrumento una encuesta a 66.348 pacientes hospitalarios y 2963 enfermeras. Se encuestó a 2010 enfermeras en una muestra de 46 hospitales, y se logró determinar que la percepción de los pacientes sobre la atención estaba deteriorada por falta de confianza en las enfermeras, médicos. El número promedio de tipos de atención omitida se relacionó negativamente con seis de los ocho resultados; los OR variaron de 0,78 (IC del 95%: 0,68 a 0,90) para las calificaciones de atención excelente a 0,86 (IC del 95%: 0,77 a 0,95) la calificación en comunicación fue positiva, pero en cuanto a entornos hubo respuestas poco favorables. Con estos resultados los autores concluyen que las percepciones de la atención hospitalaria están fuertemente ligadas con la falta de atención de enfermería, que a su vez se relaciona con la escasez de profesionales de enfermería y los entornos laborales hospitalarios deficientes y que se debería mejorar la plantilla de personal de enfermería para brindar mayor satisfacción a los pacientes.

Por otra parte un estudio realizado por Puch-Ku (2015) en México, Yucatán, el mismo que se ha enfocado en conocer sobre la relación de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes, su objetivo fue conocer la relación entre los cuidados de enfermería y el bienestar que expresan los pacientes, fue un estudio descriptivo correlacional, con 296 pacientes como muestra, se utilizó el instrumento elaborado por Hinshaw y Atwood en 1982, denominado PSI (Patient Satisfaction Instrument). Se obtuvo en los resultados que; los pacientes con calificación insatisfecho fueron el 46.3 % (137), satisfecho 44.6 % (132) y muy

insatisfecho 9.1 %, en los cuales se refleja que aún existe mucho trabajo por hacer con respecto a ello. Respecto a las correlaciones, se demostró que hay relación entre cuidados de enfermería y satisfacción del paciente interviniendo directamente los aspectos de el nivel socioeconómico y el estado laboral.

Otro estudio realizado en Brasil, por Freitas (2014), denominado calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza, su objetivo fue evaluar estas dos variables, y los resultados fueron que: de los indicadores evaluados, como lo son higiene y confort, nutrición e hidratación, con lo que se determinó que existe un alto nivel de satisfacción de los pacientes reflejado en el 92%, encontrando que las dos variables tienen una correlación significativa.

Paspuel I. (2018) en su estudio denominado el cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación del Hospital San Vicente de Paul 2016, con la intención de conocer la satisfacción de los pacientes durante el postoperatorio inmediato, y sus resultados fueron el 69,54% indicaron sentirse insatisfechos, 30,46 manifiestan estar satisfechos, además manifestaron que los pacientes requieren de la atención de la enfermera durante este periodo, ya que es un periodo en el cual son muy frágiles y dependientes. Por lo que concluye que, un alto porcentaje de pacientes se encuentran insatisfechos respecto a los cuidados recibidos, lo cual mencionan comprender ya que esto se debería a falta de personal.

Pintado & Yari (2018) investigó sobre el Nivel de satisfacción de las pacientes sobre la atención integral del personal de enfermería en una Maternidad del hospital "Vicente Corral Moscoso". Cuenca 2015, con el fin de saber cómo les atendieron mientras estuvieron hospitalizadas, fue un método descriptivo cuantitativo, en sus resultados el 64% de respuestas expresan haber sido atendidos siempre, el 14% de casi siempre, el 12% como a veces y el 10% como nunca. En sus conclusiones se estableció que el 65% de las progenitoras expresaron un alto nivel de satisfacción con la atención de enfermería en cuanto a sus expectativas.

Barahona & Calapiña (2019) en su investigación realizada en un hospital de Esmeraldas 2015, propuso el objetivo de determinar la satisfacción de las/los

pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de Enfermería, se aplicó el método inductivo, se obtuvo como resultado que 14% se mostraron satisfechos con las atenciones, mientras que el 86% expresaron estar inconformes con las atenciones ofrecidas por las enfermeras, por lo que los autores concluyen que el resultado negativo que se ha obtenido es preocupante por lo que se deben realizar propuestas de mejora.

Antecedentes locales como el estudio de Cuenca S (2013), en su tesis sobre la calidad de atención de enfermería en un hospital regional de la ciudad de Loja, aplicado en pacientes postoperatorias. Enfocándose en saber cómo atienden las enfermeras a los pacientes durante la etapa quirúrgica, Hospital Isidro Ayora de Loja, con un estudio tipo descriptivo, analítico, y se utilizó una guía de observación y una encuesta, de ello el 50.46% con un resultado regular de las atenciones de enfermería, al igual que la comunicación con el personal, por lo que concluye que el 51% de los pacientes preoperatorios encuestados se manifiestan regularmente satisfecho, el 32.11% indica que el trato que recibe del profesional de enfermería, está entre bueno y regular, mientras que el 54.13% manifestaron que el cuidado de enfermería es adecuado.

Otro estudio de Medina (2015) denominado satisfacción del usuario hospitalizado en relación a los cuidados de enfermería del servicio de clínica del H.I.A.L; estudio enfocado en conocer la satisfacción percibida por los usuarios respecto a los cuidados de enfermería, fue una investigación descriptiva transversal, se recolectaron los datos mediante un cuestionario de CARE-Q, se aplicaron a 36 usuarios hospitalizados en el servicio de Clínica de dicho hospital. Los resultados obtenidos indican que los usuarios manifestaron que 80% tiene nivel de satisfacción medio, el 17% dio una calificación bajo y el 3% dijo estar altamente satisfecho.

Un estudio similar de Rodríguez R (2013) respecto a la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes, para conocer sobre los cuidados que reciben los pacientes en el servicio de cirugía del HRIAL, aplicando el método científico, empleando un cuestionario y la encuesta de instrumento para obtener la información, los resultados obtenidos fueron que el 71% de los profesionales de enfermería ofrece una muy buena calidad de atención, y el 100% de profesionales ofrece información al usuario, además el 71% de

profesionales educa a los usuarios en su periodo de hospitalización hasta su egreso. El estudio finaliza en que el 55% de los usuarios están satisfechos en relación con el trato brindado por los profesionales de enfermería y un 94% manifiesta que los profesionales proceden eficazmente cuando el paciente necesita de la asistencia de un profesional de enfermería.

Para el desarrollo de la presente investigación se consideraron dos variables: los cuidados de enfermería son considerados como una necesidad del servicio de salud para un ser humano, en cada uno de los ciclos de vida, dimensiones y formas, siendo estos una necesidad básica y habitual que permiten la sostenibilidad de la vida, son las diversas atenciones que un enfermero dedica al paciente, en base a la gravedad de la salud del mismo, aunque a nivel general puede las cuales son orientadas a asistir sanitariamente a una persona. Es fundamental en el sistema de salud, y todas aquellas actividades se conocen como cuidados de enfermería. (Ministerio de sanidad España 2009). Se abordaron las siguientes dimensiones: el cuidado directo: que son acciones que requiere actitudes basadas en un deseo de mejorar y ayudar, la misma que se convierte en un compromiso, conciencia y acciones concretas al contacto del paciente y la enfermera/o, por lo tanto, el cuidado enfermero, trasciende en su actuar lo que se refleja en consecuencias favorables en la salud de cada ser humano que lo recibe. El cuidado significa conocer al paciente poner interés, esfuerzo, concentración y sacrificio este se fundamenta en la actividad enfermera(o) y su accionar con el paciente. Es la interacción entre en enfermero y paciente y se refleja en las necesidades de la persona, con lo que se va a establecer los procedimientos de enfermería necesarios para cada individuo. (Cano, 2010)

Atención inicial: hace referencia al primer contacto y acercamiento de la atención de la enfermera hacia el paciente, lo que permite que la enfermera tenga información de la situación de salud de un sujeto, lo cual es fundamental para el diagnóstico enfermero y las atenciones que se brindaran durante la estadía del paciente.

Atención interpersonal: dentro de este aspecto es de gran importancia que la comunicación ya que es una acción participativa y mutuo con el que se benefician ambas partes paciente y enfermera, es la clave para mantener una adecuada

relación, es la única manera de expresar e informar el tipo de cuidado que se ha de brindar, la naturaleza de enfermería son las relaciones interpersonales

Cuidado indirecto: Cano (2010) en su estudio denominado intervenciones de Enfermería define como a la atención sin tener contacto con el paciente, pero en beneficio de este, como lo son acciones dirigidas en mejora y adecuación de ambiente, y colaboración interdisciplinaria de otros profesionales de salud. Buscando apoyo y complemento en la eficacia para el cuidado de los seres humanos.

Mantenimiento de equipos: respecto al ámbito de salud mantener los equipos biomédicos son primordiales para evitar eventos adversos, así como también permiten agilizar los procesos de manera que estos brindan seguridad en la salud del paciente.

Ambiente adecuado: cada particularidad del ambiente físico puede afectar directamente en la conducta y el bienestar del paciente hospitalizado. El aspecto psicológico puede ser cambiante de acuerdo a la percepción de la persona no podría especificarse se basan principalmente en la experiencia que cada uno de ellos ha vivido. Cada persona expresa sus cualidades dependiendo del ambiente cultural donde habitan.

Gestión de la atención: conceptualizado con un aspecto básico para el desempeño de la enfermera en la planificación e inspección del suministro en los cuidados, pertinentes, de manera integral y que estos mantengan una adecuada atención en salud. (Morfi 2010)

Meleis (1989) alude que gestionar los cuidados no se efectúa únicamente con los recursos obtenidos teóricamente del ámbito administrativo, también tiene que ver las diferentes disciplinas que la profesión comprende. Mientras que, Susan Kérouac (1996) conceptualiza como un juicio riguroso que se orienta a agrupar los recursos humanos disponibles, y considera también su entorno en el proceso del cuidado.

Efectividad de la atención: representa los resultados una actividad, obteniendo beneficios y efectos para un grupo establecido, en el ámbito de salud hace referencia a los resultados de los objetivos logrados. (Bautista, 2021)

Cuidados independientes: se refiere a los procedimientos que se llevan a cabo sin una prescripción o indicación, se dan por iniciativa propia es decir actuaciones que el profesional de enfermería efectúa sin supervisión o indicación de otra persona, estas pueden ser de consideración física, educación, promoción valoración y evaluación continua. (Revista Conamed 2015)

Información y comportamiento: es el actuar del personal de enfermería con el paciente y sus familiares basados en la ética general, basada en principios que norman la conducta de los profesionales de la salud. (Vasquez,2016).

Coordinación para mejora del servicio: estas son las acciones que la enfermera realiza para que el área en la que esta labora se mantenga en las condiciones adecuadas y de esta manera se pueda propiciar atenciones de calidad en la salud integral de los pacientes.

Otra de las variables consideradas en el estudio tenemos: La Satisfacción de los pacientes, la misma que consiste en la evaluación que se da a los diferentes aspectos de la atención recibida. Su importancia se basa en que esta medida da lugar a saber lo que el cliente piensa y observa acerca las prácticas, los aspectos particularidades en los tratamientos; se asocia a los resultados obtenidos en las atenciones.

Las ciencias sociales estudian a la satisfacción como una variable compleja, ya que hay poca aceptación en los determinantes asociados a sus componentes. Por ende, existen varios estudios que se han planteado el reto de solventar los obstáculos que esto conlleva, algunos autores abordan como una representación psicológica y plantean dimensiones de este carácter referente la atención brindada en las casas de salud, existen otros investigadores que creen que la estimación que el paciente tiene respecto a la atención recibida es de predominio de carácter organizacional.

La satisfacción del paciente es una percepción y una actitud que una persona puede tener o ver hacia una experiencia total del cuidado de la salud, es un aspecto multidimensional, que representa un marcador clave vital para estar al tanto de ello, además es un factor aceptado internacionalmente, que debe estudiarse de forma rutinaria para integrar otros métodos de evaluación de la calidad y garantía del buen funcionamiento del sistema sanitario. (Almato,2015)



No obstante, la satisfacción del paciente está estrechamente relacionada con la eficacia de la práctica de enfermería y, por tanto, es uno de los resultados más importantes, la satisfacción del paciente en entornos hospitalarios se correlaciona con la información y comunicación efectiva lo cual impacta considerablemente la complacencia de las personas.

Las personas intervienen en la evaluación y la planificación de la atención también contribuye en la mejora de las casas de salud es decir en la educación, mejorar la comprensión de las actividades de, así como los enfoques de atención centrados en el paciente, lo que pueden ser tanto para pacientes como para las enfermeras.

Si esto es lo contrario se origina la insatisfacción que es cuando el desempeño percibido del grupo estudiado no cumple con las exigencias.

La definición de calificación de la atención es una particularidad indefinida ya que pueden existir diferentes conceptualizaciones que dependen de intereses y experiencias obtenidas, así como también de la situación en la que recibe la atención.

Tanto la eficacia como las percepciones de los pacientes parecen tener muchos componentes o se ven afectadas por muchos factores. Estos se denominan categorías, dimensiones, elementos, factores, determinantes, predictores, etc. El paciente tiene una impresión positiva cuando la enfermera le explica las intervenciones de atención al paciente de manera informal. Si la enfermera responde a las llamadas del paciente para necesidades específicas y el desarrollo repentino de síntomas, aumenta la confianza del paciente. El enfermero debe estar continuamente alerta por lo que se requiere cautela y si se hace, lo cual da lugar a que el paciente perciba positivamente la atención por parte del enfermero. (Borre,2014)

Max Wertheimer (1912) en su teoría de los principios gestálticos: establece las leyes de la percepción, en estas realiza el primer experimento que permite demostrar la tendencia de la percepción a lo abstracto, a través de un movimiento denominado estroboscópico es decir con algo ilusorio.

En cuanto a la percepción se refiere a la sensación y efecto que distingue la persona de una acción realizada para su bienestar, utilizando los órganos de los sentidos,

también se considera como la comprensión clara de una conceptualización es decir es la comprensión de una idea claramente establecida. Se estudia desde el siglo XIX, el individuo capta la información externa la cual llega a los sistemas sensoriales y el cerebro se encarga de hacer las conexiones en las neuronas y por lo tanto se representa la idea o imagen completa de lo que se trata descubrir.

Percepción sobre buena atención al usuario: La experiencia que los pacientes obtienen de las atenciones dentro de un hospital es un factor importante para la tranquilidad de los pacientes, estas son actitudes positivas que demuestren el interés y compromiso de los profesionales con los pacientes. Estas deben ser actitudes que permitan escuchar con interés y además que expresen sus preocupaciones en total libertad en lo que se debe mostrar empatía. Importante considerar que cuanto más exprese el paciente habrá mayor posibilidad de cambio para el servicio en el que son atendidos. Naranjo (2010)

Percepción de atención a la familia: la atención que un paciente espera que se brinde a la familia, el paciente espera que la familia tenga igual atenciones que él, que las dudas sean despejadas tanto en ellos como en sus familias, ya que las áreas hospitalarias son sitios desconocidos para paciente, el familiar y el acompañante, donde pueden estar solos asustados, por lo tanto, deben adaptarse a un lugar desconocido, es así que necesitan ser comprendidos. Estas acciones se logran no solo con los cuidados de enfermería hacia el paciente sino también las atenciones que esta brinda a la familia lo que establece que el propósito de la enfermera se enfoca en ayudar al individuo la familia y comunidad enfrentando de buena manera la experiencia de la enfermedad.

Percepción de implementación y limpieza: cada paciente necesita sentirse en un ambiente limpio lo cual de alguna manera genera confort y calma al paciente, una función de enfermería es averiguar y satisfacer las necesidades de ayuda al paciente, el objetivo es mantener es ambiente adecuado para la comodidad de los usuarios, y de tal manera mantener el orden y conservar los equipamientos e instalaciones, evitando básicamente la propagación de microorganismos.

Las Expectativas: Se refiere a lo que las personas esperan conseguir, es decir son las posibilidades de acciones positivas que una persona espera recibir, por

resultado de una o más situaciones, responsabilidades que una organización tiene al brindar su servicio. La conceptualización es aquello que el paciente pretende recibir y encontrar en un servicio de atención sanitaria. De acuerdo la R.A.E, lo define como la esperanza de que algo pueda suceder(Alfranca,2014).desde la filosofía son las creencias de interpretar la realidad y comportamiento de los hombres.

Los indicadores considerados en esta variable son: Apreciación de atención, esta tiene una gran importancia en la atención en salud, lo cual ocupa una gran atención en todo el mundo, y esto está ligado directamente a la actividad humana. Lo cual se convierte en un factor fundamental en la gestión de salud, dando lugar a un servicio de salud competente y que brinde satisfacción plena del paciente ya demás que estos puedan recomendar a los demás. Es importante considerar las opiniones de los pacientes y las recomendaciones que ellos pueden dar para la mejora de cada uno de los servicios en los que se brinda atención directa en salud

Otro indicador es la apreciación del servicio profesional, es el que realiza el personal de enfermería es decir enfermeras profesionales, tales como: funciones asistenciales, educativas, investigativas y administrativas, ya que debido a que se desenvuelven en ambientes de salud, estos se centran en una responsabilidad social que cada profesional asume. Urbina (2010) piensa que "El desempeño profesional es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hacen o lo que sabe hacer. Esto comprende la peripicia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros".

En cuanto a la epistemología de la problemática que se investiga, esta se acoge a la postura epistemológica inductivista o neopositivista, dado que con la investigación se acerca a una realidad la misma que describe y mide con objetividad, con precisión y bajo metodología lo que se logra observar. Desde esta perspectiva se hace indispensable la observación y el análisis objetivo de todo hecho y acción de la realidad que se estudia, con la finalidad de dar al mundo la oportunidad de efectivizar la expresión (Vara, 2010).

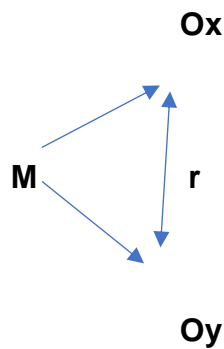
### III. METODOLOGIA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo aplicado ya que se enfocó en la de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Bernal, C. (2010)

El diseño: No experimental, descriptiva – correlacional.

Lo cual significa:



Dónde:

M = Muestra.

Ox = Cuidados de enfermería

Oy = Satisfacción del paciente

r = posible correlación

No experimental ya que se ejecutó sin manipular intencionadamente variables, y se orienta a observar fenómenos en su contexto natural, para después analizarlos. (Torres,2010)

Es descriptivo debido a que las variables son narradas como se presentan en realidad. Y es correlacional porque define la relación entre las dos variables estudiadas. (Hernández et al, 2014)

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable (1) Cuidados de enfermería. Abarcan la atención íntegra y en coordinación con todo un equipo de salud, familias, ya sea que estén afectados o no en su salud, en todas las situaciones que requieren asistencia sanitaria. Alcanza promoción, prevención y curación a toda una población. (OMS) para lo cual se consideró las siguientes dimensiones: Cuidado directo, sus indicadores: atención inicial y atención interpersonal. Cuidado indirecto: indicadores mantenimiento de equipos y ambiente adecuado. Cuidado interdependiente: con los indicadores Gestión y efectividad de la atención. Cuidado independiente: sus indicadores información y comportamiento, coordinación para mejora del servicio.

Variable (2) Satisfacción del paciente. Es la estimación que se da a las diferentes atenciones recibidas por el personal de salud. Su importancia se basa en que esto da la oportunidad de conocer lo que el cliente piensa sobre las prácticas y aspectos administrativos en las diferentes modalidades de atención. Se considero las siguientes dimensiones: Percepción, con sus indicadores percepción de buena atención al usuario, percepción de atención a la familia, percepción de implementación y limpieza. Y otra dimensión fue expectativas con sus dimensiones: apreciación de la atención, apreciación del servicio profesional.

### 3.3 Población, muestra y muestreo unidad de análisis

Pineda (1994:108), "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, los artículos de prensa, muestras de laboratorio, los accidentes vitales entre otros. (López, 2014)

La población seleccionada para el presente estudio fueron los pacientes hospitalizados en Hospital Manuel Ygnacio Monteros Valdivieso de Loja.

**Tabla 1**

*Población hospitalizada*

| Hombres | Mujeres |
|---------|---------|
| 180     | 170     |
| Total   | 350     |

Muestra: es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio.

Muestra de la investigación se consideró los pacientes mayores de 14 años hospitalizados en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros Valdivieso de Loja, que constaron de 58 pacientes distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Población de estudio*

| Hombres | Mujeres |
|---------|---------|
| 28      | 30      |
| Total   | 58      |

Criterios de inclusión:

La participación fue en forma voluntaria de los pacientes que fueron hospitalizados en el hospital Manuel Ygnacio Monteros de Loja 2021

Criterios de exclusión: son características que dan lugar a que las personas no sean elegibles para participar en un estudio. (Arias,2016) en esta investigación se consideraron los siguientes criterios de exclusión:

Pacientes menores de edad y los pacientes que no deseen participar de la investigación.

Se utilizó el muestreo no probabilístico, el cual se enfoca en seleccionar aleatoriamente la muestra cuyas características son similares. Se seleccionó de manera directa y de forma intencional a los participantes.

### 3.4 Técnicas e instrumentos

Técnica: son pautas y procedimientos con lo que se puede establecer la relación entre el sujeto y el objeto de estudio.

Instrumento: son los medios que se utilizan para obtener a información sean cuestionarios, test, escalas o listas de chequeo.

Para la presente investigación se aplicó un cuestionario de preguntas a los usuarios en el hospital Manuel Ygnacio Monteros de Loja durante el mes de junio del 2021

Validez y confiabilidad en anexos:

Validez

La validez, es el medio que da lugar a establecer un valor a un para medir en forma real la variable del objeto de estudio. Se aplico la validez de expertos con voces calificadas, con el método fase validity. Para ello se consultó a tres expertos, los cuales tienen conocimientos en la línea de investigación, ellos evaluaron el instrumento con un formato de evaluación de experto brindando sugerencias y aprobación de la misma. La Validez de criterio, referido correlacionar el puntaje obtenido con otros resultados, en este caso el valor del ítem con el valor del total de la variable, y la validez de constructo, que evalúa mediante correlación que las mediciones que se emplean representan las definiciones conceptuales del marco teórico (Hernández et al, 2015)

Ebel, (1977) lo cita corral "...la exactitud con que un conjunto de puntajes de pruebas mide lo que tendrían que medir" p. 238

Confiabilidad

Es el resultado de la fiabilidad que un instrumento provoca luego de aplicarlo, pudiendo obtener resultados similares y coherentes, en la presente investigación se usó la medida denominada Alfa de Cronbach, para lo que se procedió a realizar una prueba piloto con 12 personas que contaban con las características similares al objeto de estudio, de los resultados obtenidos se sistematizaron los resultados en una base de Excel, y mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach donde los coeficientes se encuentran entre 0 y 1, donde el coeficiente 0 significa nula y el

1 una alta confiabilidad, donde el cuestionario de la variable cuidados de enfermería obtuvo una calificación de 0,840, lo cual tiene una relación directa y estadísticamente significativa y la variable satisfacción de los pacientes obtuvo un resultado de 0,818, lo cual indica que existe una relación directa y estadísticamente significativa.

### **3.5 Procedimientos**

Para proceder en la investigación se solicitó autorización a los directivos de la institución para la realización del estudio, se informará a los pacientes de los objetivos del estudio, y se procederá a aplicar el formato de la encuesta dirigida a los pacientes, la misma que contiene 36 preguntas, con una escala de calificación siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, con los valores del uno al cinco respectivamente.

### **3.6. Métodos de análisis de datos.**

Este proceso se realizó con el vaciado de los datos en el programa de Excel. Luego se realizó la tabulación mediante el programa SPSS versión 29.0 se representan los resultados en tablas, lo que permitió el análisis y relación de las variables mismas que serán analizadas e interpretadas de acuerdo a los objetivos que se plantearon en la investigación. Se utilizó el método de análisis de Pearson (anexo)

### **3.7 Aspectos éticos:**

En la investigación se aplicará los conceptos bioéticos que se dirigen a la relación entre cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes, que facultará ejecutar los objetivos establecidos moral y éticamente validados y aceptados. Fundamentada en los valores de: respeto, autonomía, veracidad, no maleficencia, beneficencia, honradez, confidencialidad y privacidad, principios.



#### IV. RESULTADOS

**Tabla 3**

*Nivel descriptivo de la variable cuidados de enfermería y los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021*

| <b>Nivel de calificación</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy adecuado (81-110)        | 37                | 63,8%             |
| Adecuado (51-80)             | 21                | 36,2%             |
| Poco Adecuado (29-50)        | 0                 | 0,0%              |
| Total                        | 58                | 100%              |

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 3, podemos observar que los resultados muestran que el 63,8% de los pacientes encuestados manifestaron que el cuidado es muy adecuado, el 36,2% calificaron como adecuado al cuidado recibido.

**Tabla 4**

*Nivel descriptivo de la dimensión cuidados directos de enfermería en los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021*

| <b>Nivel de calificación</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy adecuado (30-40)         | 48                | 82,8%             |
| Adecuado (19-29)             | 10                | 17,2%             |
| Poco Adecuado (8-18)         |                   | 0,0%              |
| Total                        | 58                | 100%              |

*Fuente Elaboración propia*

La presente tabla nos indica que el 82,8% de la población encuestada califican a los cuidados directos como muy adecuados en la atención de enfermería, el 17,2% manifiesta que los cuidados son adecuados.

**Tabla 5**

*Nivel descriptivo de la dimensión Cuidados indirectos de enfermería en los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021*

| <b>Nivel de calificación</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy adecuado (29-25)         | 36                | 62,1%             |
| Adecuado (12-18)             | 18                | 31,0%             |
| Poco Adecuado (5-11)         | 4                 | 6,9%              |
| Total                        | 58                | 100,0%            |

*Fuente: Elaboración propia*

En cuanto a cuidados indirectos de enfermería el 62,1% expresaron que los cuidados directos de enfermería son muy adecuados, el 31% dijeron que este tipo de cuidado es adecuado sin embargo un 6,9% manifestaron que los cuidados son poco adecuados.

**Tabla 6**

*Nivel descriptivo de la dimensión cuidado interdependiente de enfermería en los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021*

| <b>Nivel de calificación</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy adecuado (19-25)         | 27                | 46,6%             |
| Adecuado (12-18)             | 25                | 43,1%             |
| Poco Adecuado (5-11)         | 6                 | 10,3%             |
| Total                        | 58                | 100,0%            |

*Fuente* Elaboración propia

Respecto a los cuidados interdependientes se observa que el 46,6% de la población encuestada, respondió que estos cuidados son muy adecuados, el 43,1% dijo que los cuidados son adecuados y el 10,3% lo califico como poco adecuado.

**Tabla 7**

*Nivel descriptivo de la dimensión Cuidado independiente de enfermería en los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021*

| <b>Nivel de calificación</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy adecuado (15-20)         | 20                | 34,5%             |
| Adecuado (9-14)              | 33                | 56,9%             |
| Poco Adecuado (5-8)          | 5                 | 8,6%              |
| Total                        | 58                | 100,0%            |

*Fuente* Elaboración propia

Respecto a los cuidados dependientes el 56,9% han dado respuestas relacionadas a la calificación de adecuado el 34,5 %, manifestaron que el cuidado es muy adecuado y el 8,6% dijeron que el cuidado es poco adecuado.

**Tabla 8**

*Nivel descriptivo de la variable Satisfacción en los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021*

| <b>Nivel de calificación</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Alto (59-70)                 | 26                | 44,8%             |
| Regular (48-58)              | 31                | 53,4%             |
| Bajo (37-47)                 | 1                 | 1,7%              |
| TOTAL                        | 58                | 100,0%            |

*Fuente* Elaboración propia

Con respecto a la dimensión satisfacción de los pacientes el valor de mayor porcentaje corresponde al 53,4% que corresponde a un nivel regular de satisfacción en los pacientes encuestados, el 44,8% califica con un nivel de satisfacción alto, el 1,7% expresa baja satisfacción.

**Tabla 9**

*Nivel descriptivo de la dimensión percepción en los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021*

| <b>Nivel de calificación</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Alto (59-70)                 | 21                | 36,2%             |
| Regular (48-58)              | 36                | 62,1%             |
| Bajo (37-47)                 | 1                 | 1,7%              |
| Total                        | 58                | 100,0%            |

*Fuente* Elaboración propia

La tabla de percepción de los pacientes el 62,1% manifestaron que el personal de enfermería cumple con un nivel regular de su percepción, el 36,2 % expresaron una calificación alta y el 1,7% calificaron con bajo nivel de cumplimiento de su percepción.

**Tabla 10**

*Nivel descriptivo de la dimensión expectativas en los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021*

| <b>Nivel de calificación</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Alto (59-70)                 | 23                | 39,7%             |
| Regular (48-58)              | 32                | 55,2%             |
| Bajo (37-47)                 | 3                 | 5,2%              |
| TOTAL                        | 58                | 100,0%            |

*Fuente* Elaboración propia

La presente tabla corresponde a expectativas de los pacientes el 55,2% califican con un valor de regular, mientras que el 39,7% manifiestan un nivel alto y el 5,2% califican que la atención es con un nivel bajo de sus expectativas.



## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

Existe relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes de hospitalización del HMYMV, Loja 2021

No existe relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes de hospitalización del HMYMV, Loja 2021

**Tabla 11**

*Relación cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja 2021.*

|                               |                        | Cuidados de Enfermería | Satisfacción de los Pacientes |
|-------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------|
| Cuidados de Enfermería        | Correlación de Pearson | 1                      | ,768**                        |
|                               | Sig. (bilateral)       |                        | <,001                         |
|                               | N                      | 58                     | 58                            |
| Satisfacción de los Pacientes | Correlación de Pearson | ,768**                 | 1                             |
|                               | Sig. (bilateral)       | <,001                  |                               |
|                               | N                      | 58                     | 58                            |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se puede apreciar la relación de los Cuidados de enfermería y la Satisfacción de los pacientes están relacionadas directamente, según la correlación de Pearson con un valor de 0,768, lo que corresponde a un valor correlacional alto según la escala de valoración, además es estadísticamente alta al nivel 0,01. En base a estas consideraciones rechazamos la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 1

Existe relación entre los cuidados de enfermería y la percepción de la atención de los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja 2021

No existe relación entre los cuidados de enfermería y la percepción de la atención de los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja 2021

**Tabla 12**

*Relación entre cuidados de enfermería y percepción.*

|                        |                        | Cuidados de Enfermería | Percepción |
|------------------------|------------------------|------------------------|------------|
| Cuidados de Enfermería | Correlación de Pearson | 1                      | ,746**     |
|                        | Sig. (bilateral)       |                        | <,001      |
|                        | N                      | 58                     | 58         |
| Percepción             | Correlación de Pearson | ,746**                 | 1          |
|                        | Sig. (bilateral)       | <,001                  |            |
|                        | N                      | 58                     | 58         |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la presente tabla podemos apreciar que la relación entre los cuidados de enfermería y la percepción de los pacientes de acuerdo a la escala de correlación de Pearson se relaciona de manera directa con un valor de 0,746, que corresponde a un valor alto, además es estadísticamente alta al nivel 0,01. Por lo tanto, con el resultado de esta correlación se rechaza la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 2

Existe relación entre los cuidados de enfermería y las expectativas de los pacientes hospitalizados del HMYM, Loja 2021

No existe relación entre los cuidados de enfermería y las expectativas de los pacientes hospitalizados del HMYM, Loja 2021

**Tabla 13**

*Relación entre cuidados de enfermería y expectativa.*

|                        |                        | Cuidados de Enfermería | Expectativa |
|------------------------|------------------------|------------------------|-------------|
| Cuidados de Enfermería | Correlación de Pearson | 1                      | ,642**      |
|                        | Sig. (bilateral)       |                        | <,001       |
|                        | N                      | 58                     | 58          |
| Expectativa            | Correlación de Pearson | ,642**                 | 1           |
|                        | Sig. (bilateral)       | <,001                  |             |
|                        | N                      | 58                     | 58          |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se puede evidenciar que la correlación de la variable cuidados de enfermería con la dimensión expectativa de los pacientes es directa, dicha correlación fue significativa estadísticamente al nivel 0,01, tiene una relación alta cuyo valor es de 0.642, que corresponde a una correlación alta según la escala de Pearson, esta correlación fue significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

Los cuidados de enfermería se basan fundamentalmente en ayudar a los individuos sean estos enfermos o sanos, para mantener su salud, fortalecerla y recuperarla, para lo que se requiere de fortaleza voluntad y conocimiento científico y técnico, representando así una contribución única en la salud del individuo, permitiendo que el paciente se valga por sí solo. Haciendo mención de ello al analizar los resultados obtenidos de los pacientes del H.M.Y.M.V, con respecto a la variable Cuidados de enfermería el 63,8% los califica como muy adecuados y el 36,2% indicó que son adecuados. Al contrastar en un estudio de Cabarcas N, Costa A, et al. (2007) e que realizo en Cartagena, obtuvo en sus resultados que el 85% de los encuestados calificaron como buena la atención mientras que el 15% manifiestan que fue muy buena la atención recibida. Por lo que los resultados se deberían a que la calidad de atención que los pacientes recibieron mientras estuvieron hospitalizados es adecuada para los pacientes.

En la población de estudio se obtuvo que la dimensión con alto porcentaje de calificación es el de cuidados directos de enfermería donde el 82,8% los usuarios manifiestan que el cuidado es muy adecuado y el 17,2% expresan que estos son adecuados, convirtiéndose en un resultado favorable para los objetivos planteados en la investigación. Lo que al contrastar con la investigación de Aiken L. Sloane D (2018), en Inglaterra los resultados obtenidos fueron que el 95% de la población estudiada calificó a la atención como excelente. Esto probablemente debido a que en el hospital que se realizó el estudio se aplican protocolos estandarizados lo cual garantizan una buena atención y la seguridad del paciente. Los cuidados de enfermería son una necesidad para todas las personas, en cada uno de sus ciclos de vida, además lo establecen como una necesidad básica, los mismos que permiten mantener la salud y la vida, además es considerado como la parte central del sistema de salud. Ministerio de sanidad de España (2010).

Mientras que el cuidado indirecto también otra dimensión considerada para la variable estudiada, se obtuvieron respuestas de que el 62,1% los considera muy adecuados, el 31% adecuados, pero existió un 6,9% que los consideró como cuidados poco adecuados, siendo estos cuidados de gran importancia para el paciente ya que son actividades que se realiza sin tener contacto con el paciente,

pero enfocados en el beneficio de el mismo. Haciendo contraste con el estudio de Rodríguez (2013) en un hospital público de igual nivel que en el que se realizó el estudio y en la misma la ciudad, de Loja siendo los resultados que 71% de los profesionales de enfermería ofrecen una muy buena calidad de atención y el 29% de los profesionales brindan una atención buena, considerando los indicadores ambiente y entorno, por lo tanto se establece que los resultados son similares en estas dos casas de salud encontrándose en un parámetro adecuado para la atención en salud pública. Si bien es cierto estos cuidados también son necesarios para los pacientes, por lo tanto, esto se debe a que la atención y cuidados brindados por parte del personal de enfermería, se basan en brindar una atención de calidad y calidez según lo establece la visión de dicha casa de salud.

En cuanto concierne a satisfacción de los pacientes hospitalizados en el H.M.Y.M.V, el 53,4% expresaron que su satisfacción es regular con respecto a los cuidados de enfermería, el 44,8% calificaron con alto nivel de satisfacción mientras que existió el 1,7% de la población encuestada que lo califico bajo. Lo cual contrasta con un estudio de Barahona & Calapiña (2019), en el cual se obtuvo en sus resultados que el14% de los usuarios están satisfechos con los cuidados recibidos, el 86% de pacientes hospitalizados exteriorizaron estar insatisfechos con las atenciones prestadas, con estos resultados se logra determinar que la satisfacción es un indicador que permite conocer el sentir de los usuarios, y con ello se evidencia la eficacia de la práctica de enfermería así como también a través de estas dimensiones se logra saber cuan satisfecho se encuentra el paciente con el entorno hospitalario. Los valores obtenidos en el grupo de estudio, demuestran una satisfacción aceptable en los pacientes ya que los niveles de calificación son regulares. Además es importante mencionar lo citado en las teorías investigadas que la satisfacción es un indicador de calidad, es así que para obtener los resultados de la investigación nos basamos en las dimensiones de percepción y expectativas, (Villodre,2015) en un estudio de satisfacción, la describe como una variable compleja, ya que existen diferentes puntos de vista por parte de los seres humanos, por lo tanto los paralelismos de aceptación son bajos, además que esta se relaciona con factores cognitivos y conductuales, pero también otros investigadores mencionan que estas podrían estar relacionadas con el aspecto organizacional de la institución que presta los servicios. Con este fundamento se

establece que los resultados se encuentran en un nivel regular, lo que indica que este valor se encuentra en una escala en la que se debe trabajar para mejorarla.

Los resultados obtenidos de entre las dos variables estudiadas están en valores similares en las escalas de medición es decir el mayor porcentaje es de 63,8% de cuidados muy adecuados, y el 54,4% es el valor de satisfacción que corresponde a un valor regular, lo cual indica que la enfermera brinda los cuidados a los pacientes, pero es necesario mayor atención en donde la enfermera siempre brinde la atención es decir lograr el mayor nivel de la escala de calificación con respecto a satisfacción, además dentro el fundamento teórico se menciona que los cuidados de enfermería es parte fundamental del sistema de salud, por lo que conlleva a la mejora continua, lo que tiene implicaciones lo cual implica financiamiento y monitoreo frecuente del accionar del personal y los cambios necesarios.

Al analizar de manera general los resultados de las variables estudiadas, la variable cuidados de enfermería tiene el mayor porcentaje de calificación en el primer nivel propuesto es decir el 63,8% califico a los cuidados de enfermería como muy adecuados mientras que en la variable satisfacción de los pacientes el segundo nivel de calificación propuesto obtuvo el mayor porcentaje con el 53,4% que lo califican con una satisfacción regular, de esta manera me permito realizar una contrastación con un artículo científico realizado por Freitas (2014), calculada con la correlación de Spearman, obtuvo una correlación alta en cuanto al nivel de satisfacción, por lo tanto los valores que se obtiene en el presente estudio tienen similitud al estudio mencionado, además en dicho estudio se menciona que la satisfacción es un indicador que revela la "gratitud de los usuarios al recibir la atención", por lo que es importante mencionar los indicadores evaluados en esta variable, dentro de percepciones citamos la buena atención al usuario, la familia y el indicador implementación y limpieza en este aspecto los resultados obtenidos fueron que el 62,1 % lo califica con un nivel regular, mientras que el 36,2% lo califica como alto, por lo que según los aspectos evaluados nos da la primicia para considerar la mejora de este aspecto ya que es importante mencionar que el cuidado de enfermería debe ser integral, y de una forma humana sin descuidar el aspecto emocional puesto que los pacientes dentro de un área de hospitalización se muestran lábiles y además ansiosos.

Respecto a la evaluación de las expectativas se consideró la apreciación de la atención y la apreciación del servicio profesional, en donde se mantuvo el porcentaje mayor el nivel regular con el 55,2%, por lo que este resultado nos muestra que es un valor medio dentro de las escalas propuestas, además de gran importancia mencionar que el trabajo de enfermería está íntimamente ligado con la relación enfermera-paciente siendo esta la base fundamental para la obtención de resultados positivos. Es decir que los resultados positivos en este aspecto, indican un servicio de salud competente y que será recomendado por su calidad y efectividad, considerar las opiniones de los pacientes permitirá mejorar este aspecto. Urbina (2010) cree que el desempeño de los profesionales son los comportamientos reales de cada persona, lo que da lugar a la eficacia y efectividad en la toma de decisiones, en el accionar del profesional y en la destreza de las buenas relaciones interpersonales.

Respecto a la contrastación de la hipótesis general, para la correlación entre las variables cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes, se obtuvo una correlación directa con un alto valor positivo, siendo esta significativa al nivel 0,01, rechazándose la hipótesis nula, estos resultados fueron similares al estudio realizado por Freitas (2014), donde sus resultados entre las dos variables fueron significativos dando lugar a este resultado  $p < 0,05$ , es decir que se descartó su hipótesis nula, con esta contrastación se instaure que las dos variables son necesarias para el bienestar del paciente ya que de acuerdo a los cuidados y la atención que este recibe, se muestra su nivel de satisfacción. Estos resultados probablemente se deban a que, el personal de enfermería lleva a cabo su trabajo con total responsabilidad, mantienen una comunicación efectiva y además el carisma en la atención permiten que los pacientes estén cómodos en su tiempo de hospitalización. La satisfacción no es más que la actitud que una persona demuestra dependiendo de la atención y cuidado de su salud que este ha recibido, es un método de evaluación de la calidad y garantía en el ejercicio del sistema sanitario. (Almato,2015)

En lo referente a la segunda hipótesis planteada sobre la correlación entre cuidados de enfermería y la percepción del paciente, se obtuvo que hay una relación directa según la escala de Pearson se obtuvo un valor alto, lo cual al realizar un contraste

con la investigación realizada por Puch-Ku (2015) en México, Yucatán, en el cual se buscó conocer la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes, donde si existió una relación entre estas dos variables, considerando el nivel socioeconómico y el estado laboral como aspectos que afectan la satisfacción del paciente, siendo estos factores que podrían modificar la percepción que cada uno de los pacientes podría tener sobre las variables estudiadas. Por lo tanto la correlación constituye un valor importante para el resultado de la investigación, donde se pone en evidencia que el cumplimiento de las percepciones que tienen los pacientes sobre los cuidados de enfermería está en un nivel regular de acuerdo a las respuestas de los encuestados, por lo que es importante mencionar que; la vivencia de un paciente sobre su atención en un hospital puede ser variable, así mismo constituye un factor muy importante para su tranquilidad y bienestar, con actitudes que demuestren compromiso e interés de los profesionales para los pacientes el cual debe darse en un ambiente empático, donde pueda expresar sus inquietudes y necesidades. Naranjo (2010)

En el mismo contexto se obtuvo que la relación entre la variable cuidados de enfermería y expectativas de los pacientes se relaciona directamente con un alto valor, lo que contrasta con el estudio de Pintado & Yari (2018), realizado en una casa de salud en la ciudad de Cuenca, en dicho estudio el 65% de las madres de los niños que recibían la atención respondieron tener un alto nivel de satisfacción en cuanto a las expectativas que ellas poseían. Por lo que al analizar los resultados del presente estudio en donde la calificación regular es el mayor porcentaje, nos demuestra que los cuidados de enfermería van de la mano con las expectativas de los pacientes, por ende, estos deben ser atenciones de calidad y con calidez de manera que las expectativas de los pacientes sean cubiertas en gran porcentaje entorno a sus necesidades y condiciones de salud. Puesto que las expectativas son acciones positivas que las personas esperan conseguir al recibir un servicio. Alfranca, (2014)



## VI. CONCLUSIONES

Luego del análisis de los resultados obtenidos se planea las siguientes conclusiones:

1. Se determinó una correlación directa y positiva entre las variables estudiadas, cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados en el HMYMV, siendo la correlación significativa al nivel 0,01. El valor de la correlación  $r$  de Pearson fue de 0,768.
2. Se halló una relación directa y positiva entre los cuidados de enfermería y la percepción de los pacientes hospitalizados en el HMYMV. De acuerdo a la escala de correlación de Pearson este valor de 0,746 fue alto. Siendo además una relación significativa al nivel 0,01.
3. Se encontró una correlación positiva alta y significativa al nivel 0,01 entre la variable cuidados de enfermería y la dimensión expectativa de los pacientes hospitalizados en el HMYMV. el valor  $r$  de Pearson fue de 0,642.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades del HMYMV, continuar brindando apertura para la realización de estudios de esta índole, ya que son de gran importancia para conocer los cuidados brindados a los pacientes.
2. Al departamento de coordinación de enfermería del HMYMV continuar incentivando al personal de enfermería.
3. Al departamento de coordinación de enfermería promover investigaciones relacionados con la atención a los usuarios.
4. Para las responsables de enfermería de cada uno de los servicios de hospitalización; motivar al personal de enfermería para que se continúe brindando los cuidados de enfermería adecuados a los usuarios del HMYMV, y de esta manera aportar en la satisfacción de los usuarios del hospital.

## REFERENCIAS

- Acevedo Pérez, (2002). Aspectos éticos en la investigación científica. *Ciencia y enfermería*, 8(1), 15-18. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>
- Aiken LH, Smith H & y Lke, ET. (2018). Menor mortalidad de Medicare entre un conjunto de hospitales conocidos por una buena atención de enfermería. *Cuidado médico*, 32(8):771-787
- Alfranca, R (2014). Expectativas y preferencias en la utilización de los servicios en Atención Primaria. Tesis Doctoral. Universidad de Girona.
- Almató, A. F. (2015). Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario. Universidad de Girona.
- Barahona Vimos JP, Calapiña Lema IA. (2015). Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre “Alberto Bufonni” del cantón Quinindé-Esmeraldas periodo Mayo –Octubre 2015. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo
- Bernal, C. (2010) Metodología de la investigación. Tercera edición PEARSON EDUCACIÓN, Colombia, ISBN: 978-958-699-128-5Área: Metodología
- Berríos, Z. D. G., Gómez, M. L. L., & Rivas, A. T. B. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Científica “Conecta Libertad” ISSN 2661-6904*, 3(1), 1–11.
- Borré Ortiz, Yeis Miguel, & Vega, Yolanda. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y enfermería*, 20(3), 81-94. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>
- Criterios de inclusión. (2020, agosto 14). Eupati.eu. <https://toolbox.eupati.eu/glossary/criterios-de-inclusion/?lang=es>
- Cuenca Rueda (2014) Nivel de calidad en la atención de enfermería para garantizar seguridad al paciente durante el período preoperatorio. [Tesis universidad Nacional de Loja].

- Deriba, B. S., Geleta, T. A., Beyane, R. S., Mohammed, A., Tesema, M., & Jemal, K. (2020). Satisfacción del paciente y factores asociados durante la pandemia de COVID-19 en las instalaciones de atención médica de North Shoa. *Preferencia y adherencia del paciente*, 14, 1923–1934.
- Escalante Raymondi, G. R., & Macha Sandoval, E. N. (2020). Conformidad del desempeño enfermero y la complacencia del paciente del servicio de cirugía del hospital san juan de Dios de pisco, en el 2019. Universidad autónoma de Ica.
- Fernández, S. P. (2017). breve estudio sobre la historia de la enfermería. Universidad de Alicante.
- Forrellat Barrios, Mariela. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183.
- Freitas, J. S. de, Silva, A. E. B. de C., Minamisava, R., Bezerra, A. L. Q., & Sousa, M. R. G. de. (2014). Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 22(3), 454–460.
- Gauchi Risso, V. (2017). Estudio de los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos utilizadas en bibliotecología y ciencia de la información. *Revista española la de documentacion científica*, 40(2), 175.
- Gilberto Leonardo O. (2014) la definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría *gestalt*. *Rev estud soc.* (18):89–96.g
- Gómez, K. S. R., Genes, G. S., & Aragón, S. P. F. (2018). Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. *Ciencia y Salud Virtual*, 10(1), 49–61.
- González-del Águila N & Romero-Quechol GM. (2017). Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. *Rev Enferm IMSS*. 25(3):173-180.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2015). Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores
- <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/817/167>
- Jara-Sanabria, F., & Lizano-Pérez, A. (2016). Aplicación del proceso de atención de enfermería por estudiantes, un estudio desde la experiencia vivida. *Enfermería universitaria*, 13(4), 208-215. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2016.08.003>
- Jiménez Paneque, Rosa E. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*.
- Johansson, P., Oléni, M., & Fridlund, B. (2002). Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el contexto del cuidado de la salud: un estudio de la literatura *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 16(4), 337–344.
- Kol, E., Arkan, F., İlaslan, E., Akıncı, M. A., & Koçak, M. C. (2018). Un indicador de calidad para la evaluación de la atención de enfermería: determinación de la satisfacción del paciente y factores relacionados en un hospital universitario en la región mediterránea en Turquía. *Colegial (Royal College of Nursing, Australia)*, 25(1), 51–56
- Linder-Pelz I. Hacia una teoría de la satisfacción del paciente. *Soc Sci Med*, 16 (1982), pp. 577-86 Medline.
- LINK CH S. (2014). Factores asociados a la satisfacción y a la insatisfacción con la vida en Chile. Universidad de Chile.
- López Jara, A. A., y López Vintimilla, X. R. (2019). Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria. Caso de estudio: clínica privada de la ciudad de Macas. *Uniandes Episteme*, 6(3), 383-398.
- Malo-Serrano, M., & Malo-Corral, N. (2014). Reforma de salud en Ecuador: nunca más el derecho a la salud como un privilegio. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 31(4), 754–761.

- Martínez Medina, T. (2016). Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional Trinidad. *Revista Cubana De Enfermería*, 32(2). Recuperado de
- Martínez Téllez, Yaumara, & Acosta Nordet, Maritza Caridad. (2016). Calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico "Giraldo Aponte Fonseca". *MEDISAN*, 20(7), 907-915.
- Medina Pérez (2015). Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de enfermería, servicio de clínica Hospital Isidro Ayora. [Tesis Universidad Nacional de Loja].
- Miranda-Limachi, K.E., Rodríguez-Núñez, Y., & Cajachagua-Castro, M (2019). Proceso de Atención de Enfermería como instrumento del cuidado, significado para estudiantes de último curso. *Enfermería universitaria*, 16(4), 374-389. Epub 16 de abril de 2020. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.4.623>
- Molina Mula, Jesús, Vaca Auz, Janeth, Muñoz Navarro, Paulina, Cabascango, Katty, & Cabascango, Carmen. (2016). Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica. *Index de Enfermería*, 25(3), 151-155. Recuperado en 01 de junio de 2021, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S11322962016000200006&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S11322962016000200006&lng=es&tlng=es)
- Monchón, P., & Montoya, Y. (2014). Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia, Hospital III-Essalud, Chiclayo 2013 [Tesis. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
- OPS & OMS. (2017). Salud en las Américas. panorama regional y perfiles de país, N° 642
- Paspuel Yar, I. S. D. R. (2018). El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016.

- Pintado M, Yari M. (2016.) Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2015.
- Pitarch, P., & Universidad Complutense de Madrid. (2020). La “raza” en tiempos de coronavirus. *Aries, Anuario de Antropología Iberoamericana*, 1–2.
- Pozo Viteri MD. (2019) Percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes postquirúrgicos del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2018.
- Puch K., & Uicab P., (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev.17*, 129–136
- Quintero M, C. (2000). Espiritualidad y Afecto. En: Pinto N. Cuidado y Práctica de Enfermería. España: Editorial Universidad Nacional de Colombia; p.184-91.
- Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. 22ª Edición. Madrid: 2001.
- Reinadlos, K., & Amaya, P. (2018). La importancia de la coordinación en la Gestión del Cuidado. *ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería*, 1(1), 59–65
- Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183.
- Rios C. A., Barreto G. A., & Martínez, D. A. (2016.). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016: Parte 1 Municipio de Chía; Hospital San Antonio de Chía, Marzo de 2016 Parte 2 Municipio De Tenjo; Hospital Santa Rosa De Tenjo, Marzo Del 2016. Facultad de Ciencias de la Salud.
- Rodríguez Tinitana (2014). Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital Isidro Ayora. 2014. [Tesis Universidad Nacional de Loja].
- Sillero, A., & Zabalegui, A. (2018). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con cuidados perioperatorios de enfermería en un hospital de tercer nivel español. *SAGE Open Medicine*, 6, 2050312118818304.

- Suárez Lima, Gabriel José, Robles Salguero, Rodolfo Enrique, Serrano Mantilla, Gonzalo Lenin, Serrano Cobos, Héctor Gonzalo, Armijo Ibarra, Arianna Mishell, & Anchundia Guerrero, Rebeca Esther. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. Epub 01 de junio de 2019.
- Téllez y MsC. Maritza Caridad Acosta Nordet, M. Y. M. (2016). Calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico "Giraldo Aponte Fonseca". *MEDISAN*, 20(7):954.
- Tobiano, G., Marshall, A., Bucknall, T., & Chaboyer, W. (2015) Participación del paciente en la atención de enfermería en salas médicas: una revisión integradora. *Int J Nurs Stud*.
- Toledo, F. (2015). El empirismo en la práctica enfermera. 9, Número 2.
- Vallejo Valdivieso, N. K. (2015). Plan de mejoramiento de la calidad de atención de salud del Área de Consulta Externa de Dermatología del Hospital IESS Manta. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Vara Horna, Arístides (2010). *¿Cómo evaluar la rigurosidad científica de las tesis doctorales?* Fondo Editorial USMP.
- Vázquez Rodríguez, Y., & Díaz Oquendo, Y. (2016). Conducta ética en el cuidado de enfermería brindado a pacientes con afecciones nefrológicas. *Revista Cubana de Urología*, 5(1), 39-52.
- Villodre, R., Calero, R., & Gallarza, M. G. (2015). La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. *Cuadernos de estudios empresariales*, 24(0). [https://doi.org/10.5209/rev\\_cese.2014.v24.48614](https://doi.org/10.5209/rev_cese.2014.v24.48614)
- Vizcaíno, A. D.-J., Vizcaíno-Marín, V. D.-P., & Fregoso-Jasso, G. S. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1). <https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>
- Wp, C. R., Af, C. R., & JI, R. D. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Rev Cubana Enferm* [Internet]



Zita A, Lugo Z. Diferencia entre población y muestra (2018).[Internet].  
Diferenciador.com. Diferenciador; [citado el 4 de mayo de 2021]. Disponible  
en: <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>

**ANEXOS**

## ANEXO Nº 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

| VARIABLE                | DEFINICIÓN<br>CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN<br>OPERACIONAL  | DIMENSIONES  | INDICADORES   | ESCALA<br>VALORATIVA   |
|-------------------------|--|--|--|---|--|
| Cuidados de enfermería. | Se refiere a la atención autónoma y el apoyo a todas las personas, de los diferentes grupos etarios, ya sea que estos presenten alguna alteración en su salud o no, en todas circunstancias. Abarca promoción, prevención y atención y curación de las enfermedades que se propicia a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal. (OMS) | Sera evaluado mediante observación y encuesta, dirigida a los pacientes hospitalizados del Hospital Manuel Ygnacio Monteros de Loja 2021 | <p>Cuidado directo</p> <p>Cuidado indirecto</p> <p>Cuidado Interdependiente</p> <p>Cuidado independiente</p> | <p>Atención inicial</p> <p>Atención interpersonal</p> <p>- Mantenimiento de equipos</p> <p>- Ambiente adecuado</p> <p>Gestión de la atención</p> <p>Efectividad de la atención</p> <p>Información y comportamiento</p> <p>Coordinación para mejora del servicio</p> | <p>Escala ordinal por frecuencia</p> <p>Siempre</p> <p>Casi siempre</p> <p>A veces</p> <p>Casi nunca</p> <p>Nunca</p> <p>Escala ordinal por frecuencia</p> <p>Siempre</p> <p>Casi siempre</p> <p>A veces</p> <p>Casi nunca</p> |

|                                  |  |  |   |   |              |
|----------------------------------|--|--|---|---|--------------|
| <p>Satisfacción de pacientes</p> | <p>Es la evaluación que las personas pueden dar de manera positiva, sobre las diferentes dimensiones de la atención recibida en los servicios hospitalarios.</p> |  | <p>Percepciones</p> <p>Expectativas</p> | <p>Percepción de buena atención al usuario</p> <p>Percepción de atención a la familia</p> <p>Percepción de implementación y limpieza</p> <p>Apreciación del servicio profesional</p> <p>Apreciación de atención</p> | <p>Nunca</p> |
|----------------------------------|--|--|---|---|--------------|

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

## Anexo Nº2 CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Cuestionario de cuidados de Enfermería y satisfacción de pacientes Del HMYMV

Estimado señor (a), el siguiente instrumento está diseñado para determinar la “**Cuidados de Enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital Manuel Ygnacio Monteros 2021**”. Para lo cual solicito respetuosamente su cooperación respondiendo a las preguntas que a continuación se les va a formular, poniendo en conocimiento que es de carácter anónimo y por anticipado se agradece su colaboración.

**Instrucciones;** A continuación, se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una “X” en el casillero respectivo.

Corresponden a los siguientes valores: Siempre (5), Casi siempre4(), A veces3() Casi nunca (2) Nunca (1)

Agradecemos su tiempo al responder las siguientes preguntas:

| <b>Cuidados de enfermería</b>               |   |                |                     |                |                   |              |
|---|---|----------------|---------------------|----------------|-------------------|--------------|
| <b>Nº</b>                                   | <b>Cuidado directo</b>  | <b>Siempre</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>A veces</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>Nunca</b> |
| <b>Indicador: Atención inicial</b>          |   |                |                     |                |                   |              |
| 1   | ¿La enfermera le saluda al ingresar a su unidad?                      |                |                     |                |                   |              |
| 2   | ¿La enfermera le llama adecuadamente por su nombre?                   |                |                     |                |                   |              |
| 3   | ¿La enfermera se identifica con su nombre cuando le atiende?          |                |                     |                |                   |              |
| <b>Indicador: Atención interpersonal</b>    |   |                |                     |                |                   |              |
| 4   | ¿La enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores?       |                |                     |                |                   |              |
| 5   | ¿La enfermera le trata con respeto durante la atención que le brinda? |                |                     |                |                   |              |
| 6   | ¿La enfermera explica adecuadamente los procedimientos que realiza?   |                |                     |                |                   |              |
| 7   | ¿La enfermera solicita su autorización para realizar procedimientos?  |                |                     |                |                   |              |
| 8   | ¿Usted confía en la atención y cuidados que le brinda la enfermera?   |                |                     |                |                   |              |
| <b>Cuidados indirectos</b>                  |   |                |                     |                |                   |              |
| <b>Indicador : mantenimiento de equipos</b> |   |                |                     |                |                   |              |

|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 9   | ¿La enfermera se preocupa por los materiales y equipos que se necesita en un procedimiento? |  |  |  |  |  |
| 10  | ¿Los equipos que utilizan están adecuadamente limpios?                                      |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador: Ambiente adecuado</b>                     |   |  |  |  |  |  |
| 11  | ¿La enfermera se preocupa por el orden y limpieza de su unidad?                             |  |  |  |  |  |
| 12  | ¿La enfermera se preocupa por su comodidad?   |  |  |  |  |  |
| 13  | ¿Considera que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad?                         |  |  |  |  |  |
| <b>Cuidados interdependientes.</b>                      |   |  |  |  |  |  |
|   | <b>Indicador: gestión de la atención</b>  |  |  |  |  |  |
| 14  | ¿La enfermera coordina el trabajo con otros profesionales?                                  |  |  |  |  |  |
| 15  | ¿La enfermera gestiona sus atenciones con otros especialistas?                              |  |  |  |  |  |
| 16  | ¿La enfermera se preocupa de sus exámenes y procedimientos pendientes?                      |  |  |  |  |  |
|   | <b>Indicador: efectividad de la atención</b>  |  |  |  |  |  |
| 17  | ¿La Enfermera se preocupa por el consumo de su dieta alimenticia?                           |  |  |  |  |  |
| 18  | ¿La enfermera coordina con los departamentos de imagen y laboratorio para sus análisis?     |  |  |  |  |  |
| <b>Cuidados independientes</b>                          |   |  |  |  |  |  |
|   | <b>Indicador: Información y comportamiento</b>  |  |  |  |  |  |
| 19  | ¿La enfermera brinda información a sus familiares con términos sencillos?                   |  |  |  |  |  |
| 20  | ¿La enfermera brinda educación sobre los cuidados en su estancia hospitalaria?              |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador: Coordinación para mejora del servicio</b> |   |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 21 | ¿La enfermera gestiona para dar solución a los inconvenientes con relación a problemas técnicos?   |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿La señalización del servicio de hospitalización (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes? |  |  |  |  |  |

### Instrumento satisfacción y expectativas de los pacientes

Marcar el número que considere responda a su expectativa y percepción

Siempre (5), Casi siempre4(), A veces3() Casi nunca (2) Nunca (1)

|   | Percepciones  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>Indicador: percepción de buena atención al usuario</b> |   |   |   |   |   |   |
| 2<br>3  | ¿El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró?  |   |   |   |   |   |
| 2<br>4  | ¿El personal de enfermería escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia?   |   |   |   |   |   |
| 2<br>5  | ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar los inconvenientes que se presentaron durante su atención?                                |   |   |   |   |   |
| <b>Indicador: Percepción de atención a la familia</b>     |   |   |   |   |   |   |
| 2<br>6  | ¿La enfermera explicó a Ud. o a sus familiares en términos sencillos el problema de salud o resultado de la atención?                             |   |   |   |   |   |
| 2<br>7  | ¿La enfermera explicó a Ud. a sus familiares con terminología adecuada los procedimientos o análisis que le realizaron?                           |   |   |   |   |   |
| 2<br>8  | ¿El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en términos sencillos el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? |   |   |   |   |   |
| <b>Indicador: Percepción de implementación y limpieza</b> |   |   |   |   |   |   |
| 2<br>9  | ¿El servicio de hospitalización contó con equipos y materiales necesarios para su atención?   |   |   |   |   |   |
| 3<br>0  | ¿Los ambientes del servicio de hospitalización estuvieron limpios, cómodos y acogedores?  |   |   |   |   |   |
| <b>Expectativas</b>                                       |   |   |   |   |   |   |
| <b>Indicador: Apreciación de atención</b>                 |   |   |   |   |   |   |
| 3<br>1  | ¿La atención de enfermería fue inmediata?   |   |   |   |   |   |



|  |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 3<br>2   | ¿Su atención en el área de hospitalización estuvo a cargo de profesionales de enfermería?             |  |  |  |  |  |
| 3<br>3   | ¿La comunicación del personal de enfermería es efectiva?  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador: Apreciación del servicio profesional</b> |   |  |  |  |  |  |
| 3<br>4   | ¿La enfermera tiene claro el tratamiento que usted recibe?  |  |  |  |  |  |
| 3<br>5   | ¿La enfermera brindó el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas sobre su problema de salud? |  |  |  |  |  |
| 3<br>6   | ¿La enfermera muestra empática con usted y sus familiares?  |  |  |  |  |  |

## ANEXO Nº 3. VALIDACION DE EXPERTOS

### VALIDACIÓN DE EXPERTO 1

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "CUESTIONARIO DE CUIDADOS DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL HMYMV"

**OBJETIVO:** Conocer la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros V 2021".

**DIRIGIDO A:** pacientes hospitalizados en el hospital Manuel Ygnacio Monteros de Loja del 2021.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Guarderas Cabrera Anabel Jakeline

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en gerencia en salud para el desarrollo local.

Docente de la universidad Técnica Particular de Loja

Licenciada en enfermería por la universidad Nacional de Loja

**VALORACIÓN:**

|        |         |      |
|--------|---------|------|
| Alto ✓ | Regular | Bajo |
|--------|---------|------|

Lcda. Anabel Jakeline Guarderas

Registro Senescyt: 103120171918471.

## FICHA TÉCNICA

### DATOS GENERALES

- 1.1. Nombre : Cuestionario de cuidados de enfermería
- 1.2. Autor : Salinas Caillagua Yessica Carmen
- 1.3. Fecha : 2021
- 1.4. País de origen : Ecuador
- 1.5. Dimensiones : Cuidados de enfermería: cuidado directo, cuidado indirecto, cuidado interdependiente, cuidado independiente.  
Satisfacción de pacientes: percepción, expectativas.
- 1.6. N° de ítems : 36
- 1.7. Aplicación : pacientes atendidos en el área de traumatología del  
HMYMV
- 1.8. Nivel de aplicación : Individual
- 1.9. Duración : 10 -15 minutos
- 1.10. Numero de ítems : 36

#### II. Objetivo:

Evaluar los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el del HMYMV.

#### III. Validez y Confiabilidad

**Validez de contenido:** La validez de contenido se desarrolló a través de validación de expertos

**Confiabilidad:**

Se realizará a través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach

**Cuidados de enfermería: 0,840**

**Satisfacción de los pacientes: 0,818**

#### IV. Descripción del instrumento:

V. El cuestionario del control interno está compuesto por 6 dimensiones: Cuidado directo, cuidado indirecto, cuidado interdependiente, cuidado independiente, percepciones y expectativas. Seguidamente se presenta la

tabla resumen que comprende las dimensiones y los respectivos ítems que los miden.

| <b>Variable conocimientos de enfermería</b> |                       |       |
|---|-----------------------|-------|
| DIMENSIONES                                 | Ítems                 | Total |
| Cuidado directo                             | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7   | 07    |
| Cuidado indirecto                           | 8,9,10,11,12          | 05    |
| Cuidado interdependiente                    | 13,14,15,16,17        | 05    |
| Cuidado independiente                       | 18,19,20,21,22        | 05    |
| <b>Variable satisfacción de pacientes</b>   |                       |       |
| DIMENSIONES                                 | Ítems                 | Total |
| Percepciones                                | ,23,24,25,26,27,28,29 | 07    |
| Expectativas                                | 30,31,32,33,34,35,36  | 07    |

VI. Categorías o niveles:

|                     |                          |                     |                        |                   |
|---------------------|--------------------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| <b>Siempre</b><br>5 | <b>Casi siempre</b><br>4 | <b>A veces</b><br>3 | <b>Casi nunca</b><br>2 | <b>Nunca</b><br>1 |
|---------------------|--------------------------|---------------------|------------------------|-------------------|



Lcda. Anabel Jakeline Guarderas

Registro Senescyt: 103120171918471.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

### Tema de tesis: Cuidados de Enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en Hospital Manuel Ygnacio Monteros 2021

| VARIABLES   | DIMENSIONES            | INDICADORES            | ÍTEMS   | Opción de respuesta |              |         |            |       |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN             |    |  |    |   |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|---|------------------------|------------------------|---|---------------------|--------------|---------|------------|-------|---------|-------------------------------------|----|--|----|---|----|---|----|-----------------------------------|
|   |                        |                        |   | Siempre             | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | Siempre | Relación entre variable y dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y los ítems |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |                                   |
|   |                        |                        |   |                     |              |         |            |       |         | SI                                  | No | SI   | No | SI                                      | No | SI  | No |                                   |
| <b>Cuidados de enfermería</b><br>Los cuidados de enfermería abarcan la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal. | <b>Cuidado directo</b> | Atención inicial       | ¿La enfermera le saluda al ingresar a su unidad?                      |                     |              |         |            |       |         | ✓                                   |    | ✓  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        |                        | ¿La enfermera le llama adecuadamente por su nombre?                   |                     |              |         |            |       |         |                                     |    |  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        |                        | ¿La enfermera se identifica con su nombre cuando le atiende?          |                     |              |         |            |       |         |                                     |    |  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        | Atención interpersonal | ¿La enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores?       |                     |              |         |            |       |         | ✓                                   |    | ✓  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        |                        | ¿La enfermera le trata con respeto durante la atención que le brinda? |                     |              |         |            |       |         |                                     |    |  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        |                        | ¿La enfermera explica claramente los procedimientos que realiza?      |                     |              |         |            |       |         |                                     |    |  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        |                        | ¿La enfermera solicita su autorización para realizar procedimientos?  |                     |              |         |            |       |         |                                     |    |  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        |                        | ¿Usted confía en la atención y cuidados que le brinda la              |                     |              |         |            |       |         |                                     |    |  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |

(OMS)

|   |                              |   |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  |   |   |   |   |  |  |
|---|------------------------------|---|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|---|---|---|---|--|--|
| <b>Cuidado indirecto</b>                                |                              | enfermera?  |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  |   |   |   |   |  |  |
|   | Mantenimiento de equipos     | ¿La enfermera se preocupa por los materiales y equipos que se necesita en un procedimiento? |   |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   |  | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|   |                              | ¿Los equipos que se utilizan están adecuadamente son limpios?                               |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|   | Ambiente adecuado            | ¿La enfermera se preocupa por el orden y limpieza de su unidad?                             |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|   |                              | ¿La enfermera se preocupa por su comodidad?   |   |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   |  |   |   |   |   |  |  |
|   |                              | ¿Considera que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad?                         |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
| <b>Cuidado interdependiente</b>                         | Gestión de la atención       | ¿La enfermera coordina el trabajo con otros profesionales?                                  |   |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   |  | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|   |                              | ¿La enfermera gestiona sus atenciones con otros especialistas?                              |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|   |                              | ¿La enfermera se preocupa de sus exámenes y procedimientos pendientes?                      |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|   | Efectividad de la atención   | ¿La enfermera se preocupa por el cumplimiento y consumo de la dieta prescrita?              |   |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |  |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|   |                              | ¿La enfermera coordina con los departamentos de imagen y laboratorio para sus análisis?     |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|   | <b>Cuidado independiente</b> | Información y comportamiento  | ¿La enfermera brinda información a sus familiares con términos sencillos? |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |  |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
| ¿La enfermera brinda educación sobre los cuidados en su |                              |   |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  | ✓ |   | ✓ |   |  |  |

|  |                                       |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |  |   |  |   |  |
|--|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|--|---|--|---|--|
|  |                                       | estancia hospitalaria?   |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |  |   |  |   |  |
|  | Coordinación para mejora del servicio | ¿La enfermera gestiona para dar solución a los inconvenientes con relación a problemas técnicos?   |  |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  |  | ✓ |  | ✓ |  |
|  |                                       | ¿La señalización del servicio de hospitalización (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes? |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |  | ✓ |  | ✓ |  |

### Instrumento de satisfacción de los pacientes

| VARIABLE   | DIMENSIONES | INDICADORES                             | ITEMS   | Opción de respuesta |              |         |            |       | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                |    |   |    |   |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |  |
|--|-------------|---|---|---------------------|--------------|---------|------------|-------|--|----|---|----|---|----|---|----|-----------------------------------|--|
|  |             |   |   | Siempre             | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | Relación entre la variable y dimensión |    | Relación entre la dimensión y indicador |    | Relación entre el indicador y los ítems |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |                                   |  |
|  |             |   |   |                     |              |         |            |       | Si                                     | No | Si                                      | No | Si                                      | No | Si  | No |                                   |  |
| <b>Satisfacción de los pacientes</b><br>Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre |             | Percepción de buena atención al usuario | ¿El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró?      |                     |              |         |            |       |  |    |   |    |   | ✓  |   |    | ✓                                 |  |
|  |             |   | ¿El personal de enfermería le escuchó atentamente y trató con amabilidad, |                     |              |         |            |       | ✓                                      |    |   | ✓  |   |    |   | ✓  |                                   |  |

las diferentes dimensiones de la atención médica recibida.

|            |   |   |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |
|------------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|--|
| Percepción |   | respeto y paciencia?  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |
|            |   | ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar los inconvenientes que se presentaron durante su atención?                                |  |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|            | Percepción de atención a la familia     | ¿La enfermera explicó a Ud. o a sus familiares en términos sencillos el problema de salud o resultado de la atención?                             |  |  |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   |   |  |  |
|            |   | ¿La enfermera explicó a Ud. a sus familiares con terminología adecuada los procedimientos o análisis que le realizaron?                           |  |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|            |   | ¿El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en términos sencillos el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? |  |  |  |  |  |  |  |   |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|            | Percepción de implementación y limpieza | ¿El servicio de hospitalización contó con equipos y materiales necesarios para su atención?   |  |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|            |   | ¿Los ambientes del servicio de hospitalización estuvieron limpios, cómodos y acogedores?  |  |  |  |  |  |  |  |   |   | ✓ |   | ✓ |  |  |



|              |                                      |   |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |  |  |
|--------------|--------------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|--|--|
| Expectativas | Apreciación de atención              | ¿La atención de enfermería fue inmediata?   |  |  |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|              |                                      | ¿Su atención en el área de hospitalización estuvo a cargo de profesionales de enfermería?             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|              |                                      | ¿La comunicación del personal de enfermería es efectiva?  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|              | Apreciación del servicio profesional | ¿La enfermera tiene claro el tratamiento que usted recibe?  |  |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|              |                                      | ¿La enfermera brindo el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas sobre su problema de salud? |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|              |                                      | ¿La enfermera muestra empática con usted y sus familiares?  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   | ✓ |   | ✓ |  |  |

*Anabel Guarderas*

Lcda. Anabel Jakeline Guarderas

Registro Senescyt: 103120171918491

## VALIDACIÓN DE EXPERTO 2

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "CUESTIONARIO DE CUIDADOS DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL HMYMV"

**OBJETIVO:** Conocer la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros V 2021".

**DIRIGIDO A:** pacientes hospitalizados en el hospital Manuel Ygnacio Monteros de Loja del 2021.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Flores Villavicencio Luis Ángel

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en gerencia en salud para el desarrollo local.

Director técnico hospitalario del hospital Manuel Ygnacio Monteros Valdivieso

**VALORACIÓN:**

|        |         |      |
|--------|---------|------|
| Alto ✓ | Regular | Bajo |
|--------|---------|------|

  
**DR. Luis Ángel Flores Villavicencio**  
Ci: 1104153398  
Registro Senescyt: 7241171894

*DR. Luis Ángel Flores V.  
DIRECCIÓN ESCUELA DE  
HOSPITALIZACIÓN - AMBULATORIO  
HOSPITAL HMYMV*

## FICHA TÉCNICA

### DATOS GENERALES

- 6.1. Nombre : Cuestionario de cuidados de enfermería
- 6.2. Autor : Salinas Caillagua Yessica Carmen
- 6.3. Fecha : 2021
- 6.4. País de origen : Ecuador
- 6.5. Dimensiones : Cuidados de enfermería: cuidado directo, cuidado indirecto, cuidado interdependiente, cuidado independiente.  
Satisfacción de pacientes: percepción, expectativas.
- 6.6. N° de ítems : 36
- 6.7. Aplicación : pacientes atendidos en el área de traumatología del  
HMYMV
- 6.8. Nivel de aplicación : Individual
- 6.9. Duración : 10 -15 minutos
- 6.10. Numero de ítems : 36

#### VII. Objetivo:

Evaluar los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el del HMYMV.

#### VIII. Validez y Confiabilidad

**Validez de contenido:** La validez de contenido se desarrolló a través de validación de expertos

**Confiabilidad:**

Se realizará a través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach

**Cuidados de enfermería: 0,840**

**Satisfacción de los pacientes: 0,818**

#### IX. Descripción del instrumento:

- X. El cuestionario del control interno está compuesto por 6 dimensiones: Cuidado directo, cuidado indirecto, cuidado interdependiente, cuidado independiente, percepciones y expectativas. Seguidamente se presenta la

tabla resumen que comprende las dimensiones y los respectivos ítems que los miden.

| <b>Variable conocimientos de enfermería</b> |                       |       |
|---|-----------------------|-------|
| DIMENSIONES                                 | Ítems                 | Total |
| Cuidado directo                             | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7   | 07    |
| Cuidado indirecto                           | 8,9,10,11,12          | 05    |
| Cuidado interdependiente                    | 13,14,15,16,17        | 05    |
| Cuidado independiente                       | 18,19,20,21,22        | 05    |
| <b>Variable satisfacción de pacientes</b>   |                       |       |
| DIMENSIONES                                 | Ítems                 | Total |
| Percepciones                                | ,23,24,25,26,27,28,29 | 07    |
| Expectativas                                | 30,31,32,33,34,35,36  | 07    |

XI. Categorías o niveles:

|                     |                          |                     |                        |                   |
|---------------------|--------------------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| <b>Siempre</b><br>5 | <b>Casi siempre</b><br>4 | <b>A veces</b><br>3 | <b>Casi nunca</b><br>2 | <b>Nunca</b><br>1 |
|---------------------|--------------------------|---------------------|------------------------|-------------------|

  
**Dr. Luis Ángel Flores V.**  
 DIRECCIÓN TÉCNICA DE  
 HOSPITALIZACIÓN - AMBULATORIO  
 HOSPITAL N°100

DR. Luis Ángel Flores Villavicencio  
 CI: 1104153398  
 Registro Senescyt: 7241171894

## MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**Tema de tesis: Cuidados de Enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en Hospital Manuel Ygnacio Monteros 2021**

**Nombre del instrumento: cuestionario de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes hospitalizados en el HMYMV**

| VARIABLES   | DIMENSIONES  | INDICADORES            | ÍTEMS   | Opción de respuesta |              |         |            |       |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN             |    |  |    |   |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|---|--|------------------------|---|---------------------|--------------|---------|------------|-------|---------|-------------------------------------|----|--|----|---|----|---|----|-----------------------------------|
|   |  |                        |   | Siempre             | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | Siempre | Relación entre variable y dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y los ítems |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |                                   |
|   |  |                        |   |                     |              |         |            |       |         | SI                                  | NO | SI   | NO | SI                                      | NO | SI  | NO |                                   |
| <b>Cuidados de enfermería</b><br>Los cuidados de enfermería abarcan la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal. (OMS) | Cuidado directo  | Atención inicial       | ¿La enfermera le saluda al ingresar a su unidad?                      |                     |              |         |            |       |         | ✓                                   |    | ✓  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |  |                        | ¿La enfermera le llama adecuadamente por su nombre?                   |                     |              |         |            |       |         |                                     |    |  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |  |                        | ¿La enfermera se identifica con su nombre cuando le atiende?          |                     |              |         |            |       |         |                                     |    |  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |  | Atención interpersonal | ¿La enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores?       |                     |              |         |            |       |         | ✓                                   |    | ✓  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |  |                        | ¿La enfermera le trata con respeto durante la atención que le brinda? |                     |              |         |            |       |         |                                     |    |  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |  |                        | ¿La enfermera explica claramente los procedimientos que realiza?      |                     |              |         |            |       |         |                                     |    |  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   | ¿La enfermera solicita su autorización para realizar procedimientos? |                        |   |                     |              |         |            |       |         |                                     |    |  | ✓  |   | ✓  |   |    |                                   |

|   |                              |   |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|---|------------------------------|---|---|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| <b>Cuidado indirecto</b>  |                              | ¿Usted confía en la atención y cuidados que le brinda la enfermera?                         |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|   | Mantenimiento de equipos     | ¿La enfermera se preocupa por los materiales y equipos que se necesita en un procedimiento? |   |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|   |                              | ¿Los equipos que se utilizan están adecuadamente son limpios?                               |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|   | Ambiente adecuado            | ¿La enfermera se preocupa por el orden y limpieza de su unidad?                             |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
| ¿La enfermera se preocupa por su comodidad?                         |                              |   |   |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| ¿Considera que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad? |                              |   |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   |   |  |  |
| <b>Cuidado interdependiente</b>                                     | Gestión de la atención       | ¿La enfermera coordina el trabajo con otros profesionales?                                  |   |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|   |                              | ¿La enfermera gestiona sus atenciones con otros especialistas?                              |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|   |                              | ¿La enfermera se preocupa de sus exámenes y procedimientos pendientes?                      |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|   | Efectividad de la atención   | ¿La enfermera se preocupa por el cumplimiento y consumo de la dieta prescrita?              |   |  |  |  |  |   |   | ✓ |   | ✓ |   |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|   |                              | ¿La enfermera coordina con los departamentos de imagen y laboratorio para sus análisis?     |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
|   | <b>Cuidado independiente</b> |   | ¿La enfermera brinda información a sus familiares con términos sencillos? |  |  |  |  |   |   | ✓ |   | ✓ |   |   | ✓ |   | ✓ |  |  |

|  |                                       |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |  |   |  |   |  |  |
|--|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|--|---|--|---|--|--|
|  | Información y comportamiento          | ¿La enfermera brinda educación sobre los cuidados en su estancia hospitalaria?   |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|  | Coordinación para mejora del servicio | ¿La enfermera gestiona para dar solución a los inconvenientes con relación a problemas técnicos?   |  |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|  |                                       | ¿La señalización del servicio de hospitalización (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes? |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |  | ✓ |  | ✓ |  |  |

### Instrumento de satisfacción de los pacientes

| VARIABLE  | DIMENSIONES | INDICADORES                             | ITEMS  | Opción de respuesta |              |         |            |       | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                |    |   |    |   |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |  |
|---|-------------|---|--|---------------------|--------------|---------|------------|-------|--|----|---|----|---|----|---|----|-----------------------------------|--|
|   |             |   |  | Siempre             | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | Relación entre la variable y dimensión |    | Relación entre la dimensión y indicador |    | Relación entre el indicador y los ítems |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |                                   |  |
|   |             |   |  |                     |              |         |            |       | Si                                     | No | Si                                      | No | Si                                      | No | Si  | No |                                   |  |
| <b>Satisfacción de los pacientes</b><br>Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes |             | Percepción de buena atención al usuario | ¿El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró?                           |                     |              |         |            |       |  |    |   |    |   | ✓  |   | ✓  |                                   |  |
|   |             |   | ¿El personal de enfermería le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia? |                     |              |         |            |       | ✓                                      |    | ✓                                       |    |   | ✓  |   | ✓  |                                   |  |

dimensiones de la atención médica recibida.

|                   |   |   |  |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   |   |   |   |  |
|-------------------|---|---|--|--|--|--|--|--|---|--|---|---|---|---|---|---|--|
| <b>Percepción</b> |   | ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar los inconvenientes que se presentaron durante su atención?                                |  |  |  |  |  |  |   |  |   | ✓ |   | ✓ |   |   |  |
|                   | Percepción de atención a la familia     | ¿La enfermera explicó a Ud. o a sus familiares en términos sencillos el problema de salud o resultado de la atención?                             |  |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|                   |   | ¿La enfermera explicó a Ud. a sus familiares con terminología adecuada los procedimientos o análisis que le realizaron?                           |  |  |  |  |  |  |   |  |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|                   |   | ¿El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en términos sencillos el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? |  |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   | ✓ |   | ✓ |  |
|                   | Percepción de implementación y limpieza | ¿El servicio de hospitalización contó con equipos y materiales necesarios para su atención?   |  |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|                   |   | ¿Los ambientes del servicio de hospitalización estuvieron limpios, cómodos y acogedores?  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |



|              |                                      |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|--------------|--------------------------------------|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|--|--|--|
| Expectativas | Apreciación de atención              | ¿La atención de enfermería fue inmediata?   |  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |
|              |                                      | ¿Su atención en el área de hospitalización estuvo a cargo de profesionales de enfermería?             |  |  |  |  |  |   |   |   | ✓ |   | ✓ |  |  |  |
|              |                                      | ¿La comunicación del personal de enfermería es efectiva?  |  |  |  |  |  |   |   |   | ✓ |   | ✓ |  |  |  |
|              | Apreciación del servicio profesional | ¿La enfermera tiene claro el tratamiento que usted recibe?  |  |  |  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |  |
|              |                                      | ¿La enfermera brindo el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas sobre su problema de salud? |  |  |  |  |  |   |   |   | ✓ |   | ✓ |  |  |  |
|              |                                      | ¿La enfermera muestra empática con usted y sus familiares?  |  |  |  |  |  |   |   |   | ✓ |   | ✓ |  |  |  |

  
**Dr. Luis Angel Flores V.**  
 DIRECTOR GENERAL DE  
 HOSPITALIZACIÓN - HOSPITAL MAYA

DR. Luis Angel Flores Villavicencio  
 CI: 1104153398  
 Registro Senescyt: 7241171894

### VALIDACIÓN DE EXPERTO 3

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** “CUESTIONARIO DE CUIDADOS DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL HMYMV”

**OBJETIVO:** Conocer la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros V 2021”.

**DIRIGIDO A:** pacientes hospitalizados en el hospital Manuel Ygnacio Monteros de Loja del 2021.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Cruz Carrión Mayra Gabriela

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en gerencia en salud para el desarrollo local.

**COORDINADORA GENERAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS 2018 – 2021**

**VALORACIÓN:**

|       |         |      |
|-------|---------|------|
| Alto✓ | Regular | Bajo |
|-------|---------|------|

  
-----  
Mgtr. Mayra Gabriela Cruz Carrión  
Ci: 190037893V  
Registro Senescyt: 102108674613

## FICHA TÉCNICA

### DATOS GENERALES

- 11.1. Nombre : Cuestionario de cuidados de enfermería
- 11.2. Autor : Salinas Caillagua Yessica Carmen
- 11.3. Fecha : 2021
- 11.4. País de origen : Ecuador
- 11.5. Dimensiones : Cuidados de enfermería: cuidado directo, cuidado indirecto, cuidado interdependiente, cuidado independiente.  
Satisfacción de pacientes: percepción, expectativas.
- 11.6. N° de ítems : 36
- 11.7. Aplicación : pacientes atendidos en el área de traumatología del  
HMYMV
- 11.8. Nivel de aplicación : Individual
- 11.9. Duración : 10 -15 minutos
- 11.10. Numero de ítems : 36
- XII. Objetivo:  
Evaluar los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el del HMYMV.
- XIII. Validez y Confiabilidad  
**Validez de contenido:** La validez de contenido se desarrolló a través de validación de expertos  
**Confiabilidad:**  
Se realizará a través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach  
**Cuidados de enfermería: 0,840**  
**Satisfacción de los pacientes: 0,818**
- XIV. Descripción del instrumento:
- XV. El cuestionario del control interno está compuesto por 6 dimensiones: Cuidado directo, cuidado indirecto, cuidado interdependiente, cuidado independiente, percepciones y expectativas. Seguidamente se presenta la

tabla resumen que comprende las dimensiones y los respectivos ítems que los miden.

| <b>Variable conocimientos de enfermería</b> |                       |       |
|---|-----------------------|-------|
| DIMENSIONES                                 | Ítems                 | Total |
| Cuidado directo                             | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7   | 07    |
| Cuidado indirecto                           | 8,9,10,11,12          | 05    |
| Cuidado interdependiente                    | 13,14,15,16,17        | 05    |
| Cuidado independiente                       | 18,19,20,21,22        | 05    |
| <b>Variable satisfacción de pacientes</b>   |                       |       |
| DIMENSIONES                                 | Ítems                 | Total |
| Percepciones                                | ,23,24,25,26,27,28,29 | 07    |
| Expectativas                                | 30,31,32,33,34,35,36  | 07    |

XVI. Categorías o niveles:

|                     |                          |                     |                        |                   |
|---------------------|--------------------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| <b>Siempre</b><br>5 | <b>Casi siempre</b><br>4 | <b>A veces</b><br>3 | <b>Casi nunca</b><br>2 | <b>Nunca</b><br>1 |
|---------------------|--------------------------|---------------------|------------------------|-------------------|

  
 -----  
 Mgtr. Mayra Gabriela Cruz Carrión  
 Ci: 190037893V  
 Registro Senescyt: 103108674613.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**Tema de tesis: Cuidados de Enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en Hospital Manuel Ygnacio Monteros 2021**

**Nombre del instrumento: cuestionario de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes hospitalizados en el HMYMV**

| VARIABLES   | DIMENSIONES            | INDICADORES            | ÍTEMS   | Opción de respuesta |              |         |            |       |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |   |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|---|------------------------|------------------------|---|---------------------|--------------|---------|------------|-------|---------|---|----|--|----|---|----|---|----|-----------------------------------|
|   |                        |                        |   | Siempre             | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | Siempre | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y los ítems |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |                                   |
|   |                        |                        |   |                     |              |         |            |       |         | SI  | NO | SI   | NO | SI                                      | NO | SI  | NO |                                   |
| <b>Cuidados de enfermería</b><br>Los cuidados de enfermería abarcan la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas las circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención | <b>Cuidado directo</b> | Atención inicial       | ¿La enfermera le saluda al ingresar a su unidad?                      |                     |              |         |            |       |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        |                        | ¿La enfermera le llama adecuadamente por su nombre?                   |                     |              |         |            |       |         |   |    |  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        |                        | ¿La enfermera se identifica con su nombre cuando le atiende?          |                     |              |         |            |       |         |   |    |  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        | Atención interpersonal | ¿La enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores?       |                     |              |         |            |       |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |
|   |                        |                        | ¿La enfermera le trata con respeto durante la atención que le brinda? |                     |              |         |            |       |         |   |    |  |    | ✓                                       |    | ✓   |    |                                   |

|   |                          |                          |   |  |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   |   |   |   |   |  |
|---|--------------------------|--------------------------|---|--|--|--|--|--|--|---|--|---|---|---|---|---|---|---|--|
| de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal. (OMS) | <b>Cuidado indirecto</b> |                          | ¿La enfermera explica claramente los procedimientos que realiza?                            |  |  |  |  |  |  |   |  |   | ✓ |   | ✓ |   |   |   |  |
|   |                          |                          | ¿La enfermera solicita su autorización para realizar procedimientos?                        |  |  |  |  |  |  |   |  |   |   | ✓ |   | ✓ |   |   |  |
|   |                          |                          | ¿Usted confía en la atención y cuidados que le brinda la enfermera?                         |  |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|   |                          | Mantenimiento de equipos | ¿La enfermera se preocupa por los materiales y equipos que se necesita en un procedimiento? |  |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|   |                          |                          | ¿Los equipos que se utilizan están adecuadamente son limpios?                               |  |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|   |                          | Ambiente adecuado        | ¿La enfermera se preocupa por el orden y limpieza de su unidad?                             |  |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|   |                          |                          | ¿La enfermera se preocupa por su comodidad?   |  |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   |   |   |   |   |  |
|   |                          |                          | ¿Considera que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad?                         |  |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|   |                          | <b>Cuidado</b>           | Gestión de la atención  | ¿La enfermera coordina el trabajo con otros profesionales?     |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |   |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|   |                          |                          |   | ¿La enfermera gestiona sus atenciones con otros especialistas? |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   |   | ✓ |   | ✓ |  |

|                  |                                       |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|------------------|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| interdependiente |                                       | ¿La enfermera se preocupa de sus exámenes y procedimientos pendientes?   |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                  | Efectividad de la atención            | ¿La enfermera se preocupa por el cumplimiento y consumo de la dieta prescrita?   |  |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                  |                                       | ¿La enfermera coordina con los departamentos de imagen y laboratorio para sus análisis?  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                  | Información y comportamiento          | ¿La enfermera brinda información a sus familiares con términos sencillos?  |  |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                  |                                       | ¿La enfermera brinda educación sobre los cuidados en su estancia hospitalaria?   |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                  | Coordinación para mejora del servicio | ¿La enfermera gestiona para dar solución a los inconvenientes con relación a problemas técnicos?   |  |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                  |                                       | ¿La señalización del servicio de hospitalización (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes? |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | ✓ |  | ✓ |  |  |

### Instrumento de satisfacción de los pacientes

| VARIABLE  | DIMENSIONES       | INDICADORES                             | ITEMS  | Opción de respuesta |              |         |            |       | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                |    |  |    |   |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |   |  |  |
|---|-------------------|---|--|---------------------|--------------|---------|------------|-------|--|----|--|----|---|----|---|----|-----------------------------------|---|--|--|
|   |                   |   |  | Siempre             | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | Relación entre la variable y dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y los ítems |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |                                   |   |  |  |
|   |                   |   |  |                     |              |         |            |       | Si                                     | No | Si   | No | Si                                      | No | Si  | No |                                   |   |  |  |
| <b>Satisfacción de los pacientes</b><br>Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida. | <b>Percepción</b> | Percepción de buena atención al usuario | ¿El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró?   |                     |              |         |            |       |  |    |  |    |   | ✓  |   | ✓  |                                   |   |  |  |
|   |                   |   | ¿El personal de enfermería le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia?                     |                     |              |         |            |       | ✓                                      |    | ✓  |    |   |    | ✓   |    | ✓                                 |   |  |  |
|   |                   |   | ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar los inconvenientes que se presentaron durante su atención? |                     |              |         |            |       |  |    |  |    |   |    |   | ✓  |                                   | ✓ |  |  |
|   |                   |   | ¿La enfermera explicó a Ud. o a sus familiares en términos sencillos   |                     |              |         |            |       |  |    | ✓  |    | ✓                                       |    |   | ✓  |                                   | ✓ |  |  |



|   |   |   |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   |   |   |  |
|---|---|---|--|--|--|--|--|---|--|---|---|---|---|---|--|
|   | Percepción de atención a la familia     | el problema de salud o resultado de la atención?  |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   |   |   |  |
|   |   | ¿La enfermera explicó a Ud. a sus familiares con terminología adecuada los procedimientos o análisis que le realizaron?                           |  |  |  |  |  |   |  |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|   |   | ¿El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en términos sencillos el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? |  |  |  |  |  |   |  |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|   | Percepción de implementación y limpieza | ¿El servicio de hospitalización contó con equipos y materiales necesarios para su atención?   |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |
|   |   | ¿Los ambientes del servicio de hospitalización estuvieron limpios, cómodos y acogedores?  |  |  |  |  |  |   |  |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|   | Apreciación de atención                 | ¿La atención de enfermería fue inmediata?   |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |
| ¿Su atención en el área de hospitalización estuvo a cargo de profesionales de enfermería? |   |   |  |  |  |  |  |   |  | ✓ |   | ✓ |   |   |  |

|              |                                      |   |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|--------------|--------------------------------------|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Expectativas |                                      | ¿La comunicación del personal de enfermería es efectiva?  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|              | Apreciación del servicio profesional | ¿La enfermera tiene claro el tratamiento que usted recibe?  |  |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|              |                                      | ¿La enfermera brindo el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas sobre su problema de salud? |  |  |  |  |  |   |  |   |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|              |                                      | ¿La enfermera muestra empática con usted y sus familiares?  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | ✓ |  | ✓ |  |  |



Mgtr. Mayra Gabriela Cruz Carrión

Ci: 190037393V

Registro Senescyt: 103108674613

## ANEXO. 4 AUTORIZACION DE LA INSTITUCION



Memorando Nro. IESS-HG-MYM-C-2021-0291-M

Loja, 17 de junio de 2021

**PARA:** Srta. Lcda. Yessica Carmen Salinas Caillagua  
**Enfermera**

**ASUNTO:** SOLICITUD TRABAJO INVESTIGACION SALINAS YESSICA

De mi consideración:

Mediante oficio SN, recibido 14 de junio 2021: Salinas Caillagua Yessica Carmen, con CI: 1105101867 Enfermera del HG-MYMV, y previa autorización de la Universidad Cesar Vallejo y su Escuela de Posgrado. Solicita autorización para realizar el trabajo de investigación para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud titulado. "Cuidados de Enfermería y satisfacción de los paciente hospitalizados en HG-MYM, Loja, 2021.

Luego de conversar con la solicitante y dar lectura al pre-proyecto de investigación, analizar hoja de recolección de datos, y firmar la peticionaria el documento "Compromiso de Confidencialidad de la Información". Se decide autorizar el trabajo de investigación, siempre bajo la tutela de la Institución de Educación Superior y La Unidad Asistencial Docente (Jefatura Enfermería)

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Dr. Juan Alejandro Valdivieso Arias  
**COORDINADOR DE DOCENCIA DEL HG-MYM**

Copia:

Sra. Lcda. Carmen Noemy Davila Chamba  
**Jefe de Enfermería del Hospital General Manuel Ygnacio Monteros**

Sra. Lcda. Yolanda Marlene Cabrera Poma  
**Enfermera / Supervisión de Enfermería del HGMYM**

MO



Firmado electrónicamente por:  
**JUAN ALEJANDRO  
VALDIVIESO  
ARIAS**

### ANEXO 5 VALIDEZ DE CONTENIDO

| VARIABLE CUIDADOS DE ENFERMERIA |   |   |   |   |   |   |   |                     |   |    |    |    |                            |    |    |    |    |                         |    |    |    |    |       |       |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---------------------|---|----|----|----|----------------------------|----|----|----|----|-------------------------|----|----|----|----|-------|-------|
| CUIDADO DIRECTO                 |   |   |   |   |   |   |   | CUIDADOS INDIRECTOS |   |    |    |    | CUIDADOS INTERDEPENDIENTES |    |    |    |    | CUIDADOS INDEPENDIENTES |    |    |    |    |       |       |
|                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8                   | 9 | 10 | 11 | 12 | 13                         | 14 | 15 | 16 | 17 | 18                      | 19 | 20 | 21 | 22 | TOTAL |       |
| 1                               | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3                   | 4 | 5  | 4  | 5  | 1                          | 5  | 5  | 4  | 3  | 5                       | 3  | 1  | 3  | 5  | 77    | 0,261 |
| 2                               | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5                   | 5 | 5  | 2  | 2  | 2                          | 5  | 1  | 2  | 5  | 5                       | 4  | 1  | 3  | 5  | 80    | 0,476 |
| 3                               | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3                   | 5 | 5  | 5  | 5  | 5                          | 2  | 5  | 5  | 2  | 5                       | 3  | 1  | 3  | 1  | 88    | 0,555 |
| 4                               | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5                   | 5 | 5  | 5  | 5  | 5                          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                       | 3  | 4  | 3  | 5  | 93    | 0,758 |
| 5                               | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                   | 5 | 5  | 5  | 5  | 5                          | 5  | 5  | 4  | 5  | 5                       | 3  | 4  | 3  | 5  | 99    | 0,878 |
| 6                               | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5                   | 5 | 5  | 5  | 5  | 5                          | 3  | 3  | 5  | 5  | 3                       | 4  | 4  | 3  | 5  | 92    | 0,740 |
| 7                               | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5                   | 5 | 5  | 5  | 5  | 5                          | 5  | 3  | 5  | 4  | 3                       | 3  | 4  | 3  | 1  | 92    | 0,247 |
| 8                               | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5                   | 5 | 5  | 4  | 5  | 5                          | 5  | 5  | 5  | 4  | 3                       | 3  | 4  | 3  | 5  | 91    | 0,254 |
| 9                               | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2                   | 4 | 5  | 3  | 5  | 2                          | 5  | 3  | 5  | 4  | 3                       | 1  | 4  | 3  | 5  | 75    | 0,884 |
| 10                              | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3                   | 3 | 5  | 3  | 5  | 5                          | 5  | 3  | 3  | 3  | 2                       | 2  | 3  | 3  | 5  | 73    | 0,708 |
| 11                              | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 5                   | 2 | 4  | 3  | 1  | 1                          | 2  | 1  | 5  | 5  | 2                       | 2  | 2  | 3  | 5  | 56    | 0,602 |
| 12                              | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5                   | 2 | 4  | 5  | 1  | 5                          | 5  | 5  | 2  | 2  | 2                       | 3  | 5  | 1  | 5  | 71    | 0,687 |
|                                 |   |   |   |   |   |   |   |                     |   |    |    |    |                            |    |    |    |    |                         |    |    |    |    |       | 0,649 |
|                                 |   |   |   |   |   |   |   |                     |   |    |    |    |                            |    |    |    |    |                         |    |    |    |    |       | 0,251 |
|                                 |   |   |   |   |   |   |   |                     |   |    |    |    |                            |    |    |    |    |                         |    |    |    |    |       | 0,510 |
|                                 |   |   |   |   |   |   |   |                     |   |    |    |    |                            |    |    |    |    |                         |    |    |    |    |       | 0,293 |
|                                 |   |   |   |   |   |   |   |                     |   |    |    |    |                            |    |    |    |    |                         |    |    |    |    |       | 0,216 |
|                                 |   |   |   |   |   |   |   |                     |   |    |    |    |                            |    |    |    |    |                         |    |    |    |    |       | 0,551 |
|                                 |   |   |   |   |   |   |   |                     |   |    |    |    |                            |    |    |    |    |                         |    |    |    |    |       | 0,506 |
|                                 |   |   |   |   |   |   |   |                     |   |    |    |    |                            |    |    |    |    |                         |    |    |    |    |       | 0,284 |
|                                 |   |   |   |   |   |   |   |                     |   |    |    |    |                            |    |    |    |    |                         |    |    |    |    |       | 0,286 |



## ANEXO 6 VALIDEZ DE CONSTRUCTO

### Escala de valoración de Pearson

| Rango de valores de $r_{XY}$ | Interpretación       |
|------------------------------|----------------------|
| $0.00 \leq  r_{XY}  < 0.10$  | Correlación nula     |
| $0.10 \leq  r_{XY}  < 0.30$  | Correlación débil    |
| $0.30 \leq  r_{XY}  < 0.50$  | Correlación moderada |
| $0.50 \leq  r_{XY}  < 1.00$  | Correlación fuerte   |

## ANEXO 7 FIABILIDAD

### Notas

|                            |  |  |
|----------------------------|--|--|
| Salida creada              |  | 16-JUN-2021 16:39:05   |
| Comentarios                |  |  |
| Entrada                    | Conjunto de datos activo                     | ConjuntoDatos1   |
|                            | Filtro                                       | <ninguno>  |
|                            | Ponderación                                  | <ninguno>  |
|                            | Segmentar archivo                            | <ninguno>  |
|                            | N de filas en el archivo de datos de trabajo | 12   |
|                            | Entrada de matriz                            |  |
| Manejo de valores perdidos | Definición de perdidos                       | Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos. |

|                  |                      |  |
|------------------|----------------------|--|
| Casos utilizados |                      | Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.   |
| Sintaxis         |                      | RELIABILITY<br>/VARIABLES=VAR00001<br>VAR00002 VAR00003<br>VAR00004 VAR00005<br>VAR00006 VAR00007<br>VAR00008 VAR00009<br><br>VAR00010 VAR00011<br>VAR00012 VAR00013<br>VAR00014 VAR00015<br>VAR00016 VAR00017<br>VAR00018 VAR00019<br>VAR00020<br><br>VAR00021<br><br>/SCALE('Cuidados de Enfermería') ALL<br><br>/MODEL=ALPHA. |
| Recursos         | Tiempo de procesador | 00:00:00,00  |
|                  | Tiempo transcurrido  | 00:00:00,00  |

### Escala: Cuidados de Enfermería

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 12 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 12 | 100,0 |

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

## Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,840             | 21             |

### Escala: Satisfacción de los Pacientes

#### Fiabilidad

#### Notas

|                            |  |  |
|----------------------------|--|--|
| Salida creada              |  | 16-JUN-2021 17:09:27   |
| Comentarios                |  |  |
| Entrada                    | Conjunto de datos activo                     | ConjuntoDatos1   |
|                            | Filtro                                       | <ninguno>  |
|                            | Ponderación                                  | <ninguno>  |
|                            | Segmentar archivo                            | <ninguno>  |
|                            | N de filas en el archivo de datos de trabajo | 12   |
|                            | Entrada de matriz                            |  |
| Manejo de valores perdidos | Definición de perdidos                       | Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.                                       |
|                            | Casos utilizados                             | Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento. |



|          |                      |  |
|----------|----------------------|--|
| Sintaxis |                      | RELIABILITY<br><br>/VARIABLES=VAR00022<br>VAR00023 VAR00024<br>VAR00025 VAR00026<br>VAR00027 VAR00028<br>VAR00029 VAR00030<br><br>VAR00031 VAR00032<br>VAR00033 VAR00034<br>VAR00035 VAR00036<br><br>/SCALE('Satisfacción de<br>los Pacientes') ALL<br><br>/MODEL=ALPHA. |
| Recursos | Tiempo de procesador | 00:00:00,00  |
|          | Tiempo transcurrido  | 00:00:00,00  |

### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 12 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 12 | 100,0 |

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

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,818             | 15             |

## ANEXO 8 PRUEBA DE NORMALIDAD

### Resumen de procesamiento de casos

|                               | Casos  |            |          |            |       |            |
|-------------------------------|--------|------------|----------|------------|-------|------------|
|                               | Válido |            | Perdidos |            | Total |            |
|                               | N      | Porcentaje | N        | Porcentaje | N     | Porcentaje |
| cuidados de enfermería        | 58     | 96,7%      | 2        | 3,3%       | 60    | 100,0%     |
| satisfacción de los pacientes | 58     | 96,7%      | 2        | 3,3%       | 60    | 100,0%     |

### Descriptivos

|   |   | Estadístico     | Error estándar |         |
|---|---|-----------------|----------------|---------|
| cuidados de enfermería                      | Media                                       | 83,3621         | 1,77291        |         |
|   | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | 79,8119        |         |
|   |   | Límite superior | 86,9123        |         |
|   | Media recortada al 5%                       | 83,6475         |                |         |
|   | Mediana                                     | 84,5000         |                |         |
|   | Varianza                                    | 182,305         |                |         |
|   | Desviación estándar                         | 13,50204        |                |         |
|   | Mínimo                                      | 51,00           |                |         |
|   | Máximo                                      | 107,00          |                |         |
|   | Rango                                       | 56,00           |                |         |
|   | Rango intercuartil                          | 20,50           |                |         |
|   | Asimetría                                   | -,369           | ,314           |         |
|   | Curtosis                                    | -,594           | ,618           |         |
|   | satisfacción de los pacientes               | Media           | 50,3276        | 1,26911 |
| 95% de intervalo de confianza para la media |   | Límite inferior | 47,7862        |         |
|   |   | Límite superior | 52,8689        |         |
| Media recortada al 5%                       |   | 50,3276         |                |         |
| Mediana                                     |   | 50,0000         |                |         |
| Varianza                                    |   | 93,417          |                |         |
| Desviación estándar                         |   | 9,66525         |                |         |
| Mínimo                                      |   | 32,00           |                |         |
| Máximo                                      |   | 68,00           |                |         |
| Rango                                       |   | 36,00           |                |         |
| Rango intercuartil                          |   | 15,00           |                |         |
| Asimetría                                   |   | ,092            | ,314           |         |
| Curtosis                                    |   | -,777           | ,618           |         |

### Pruebas de normalidad

|                               | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |                   | Shapiro-Wilk |    |      |
|-------------------------------|---------------------------------|----|-------------------|--------------|----|------|
|                               | Estadístico                     | gl | Sig.              | Estadístico  | gl | Sig. |
| cuidados de enfermería        | ,098                            | 58 | ,200 <sup>*</sup> | ,973         | 58 | ,214 |
| satisfaccion de los pacientes | ,061                            | 58 | ,200 <sup>*</sup> | ,976         | 58 | ,299 |

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

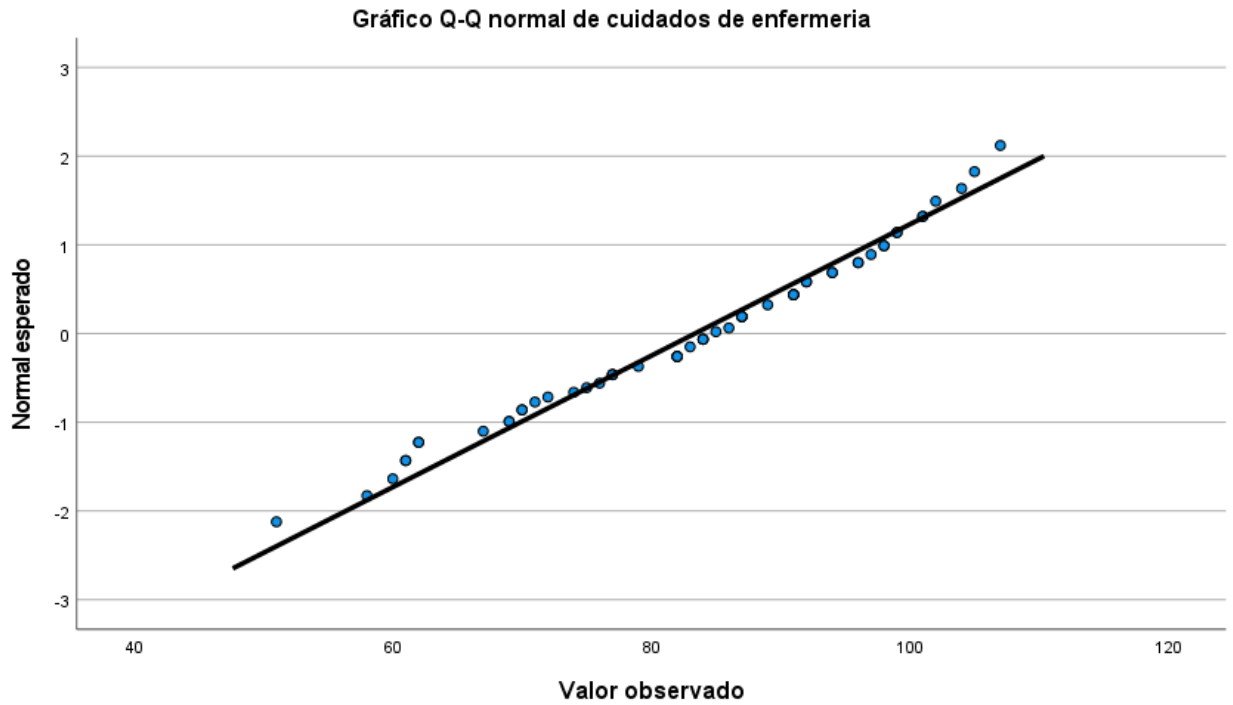


Gráfico Q-Q normal sin tendencia de cuidados de enfermería

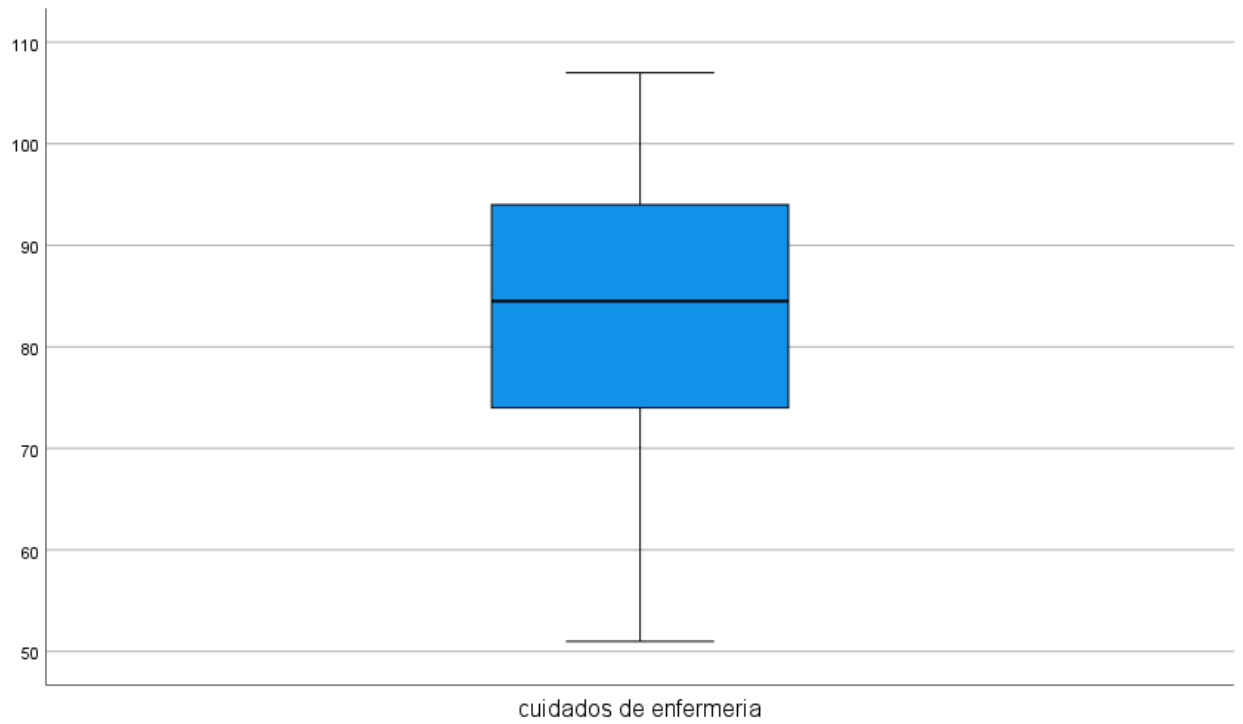
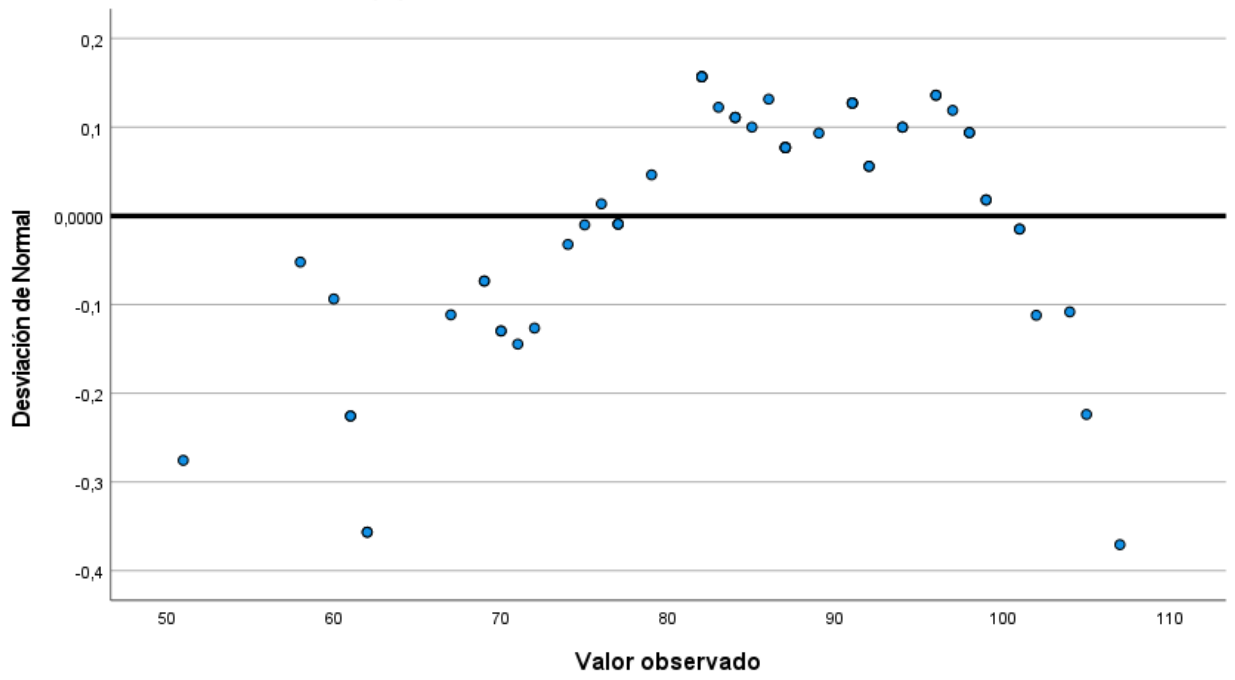


Gráfico Q-Q normal de satisfaccion de los pacientes

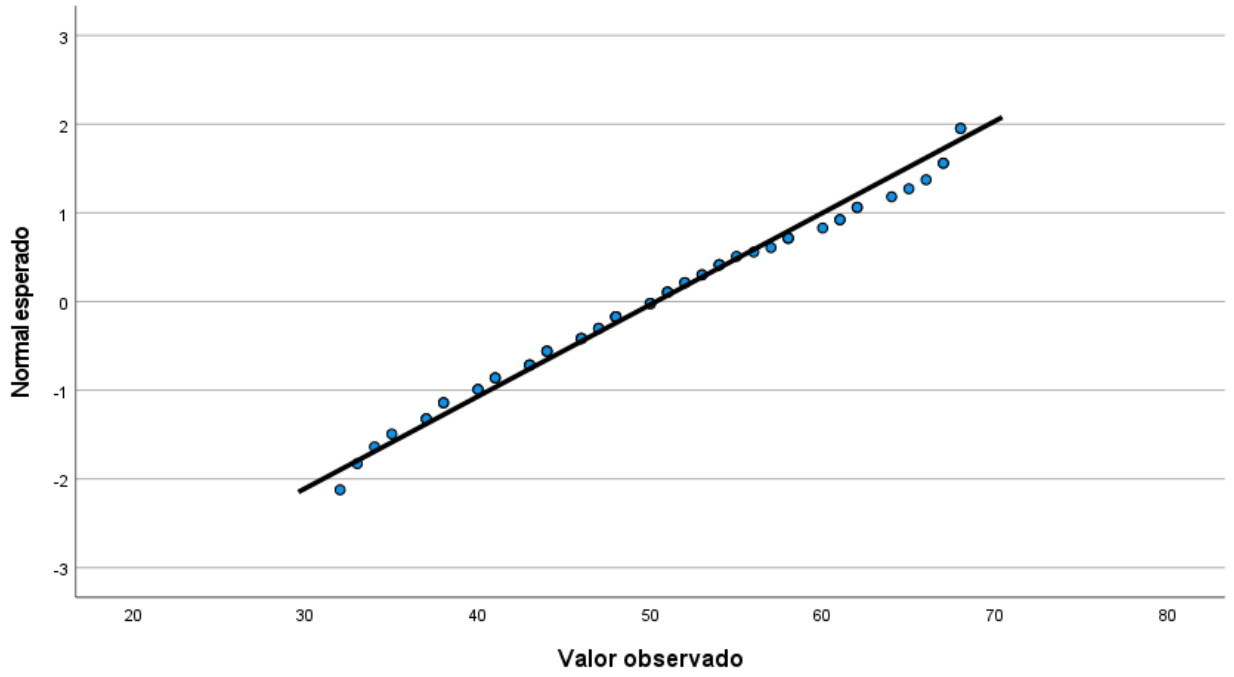
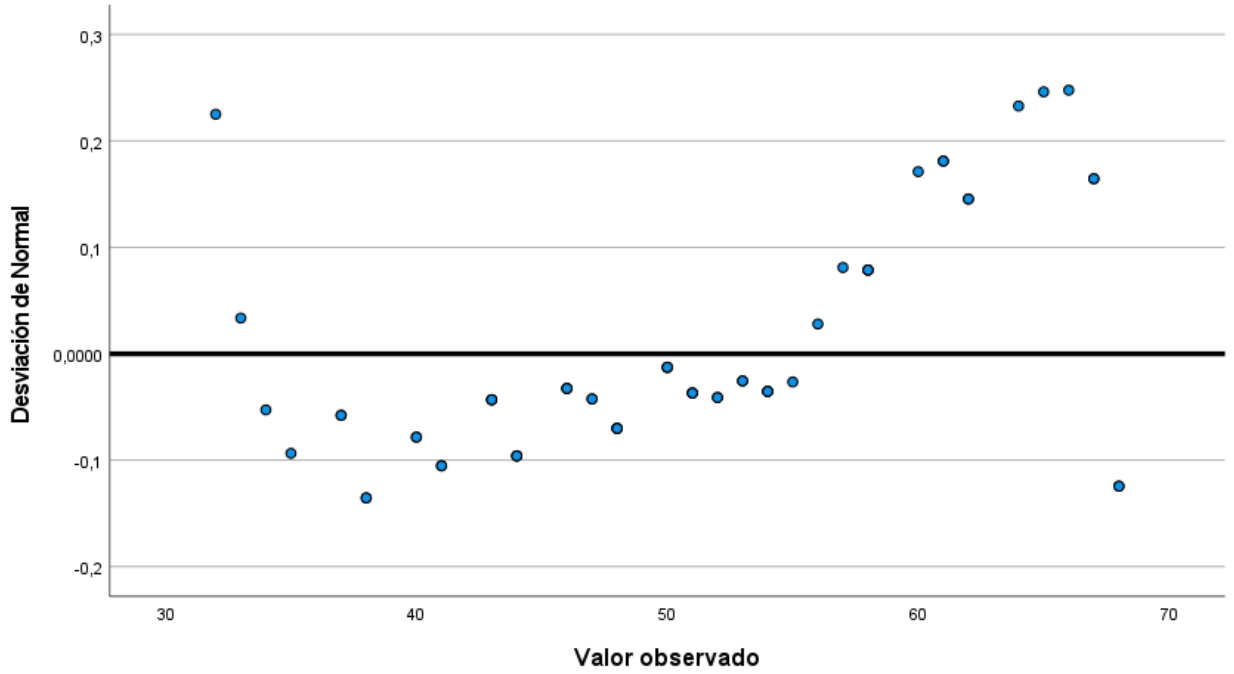
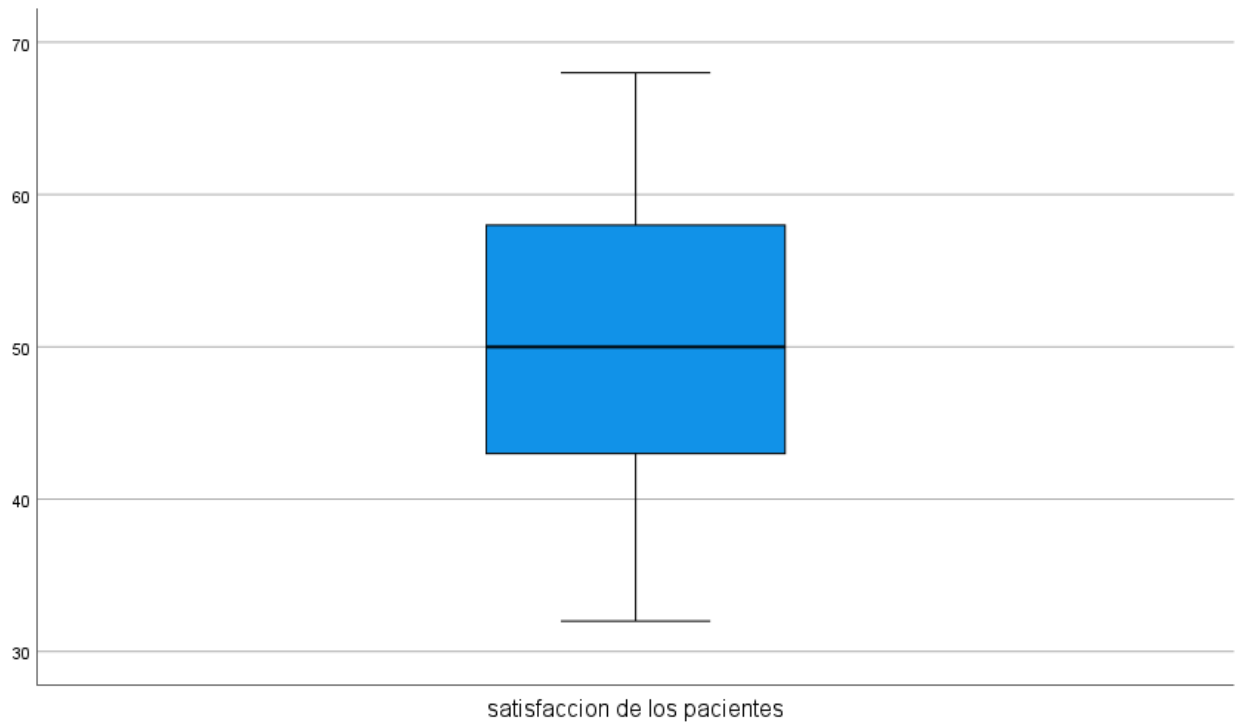


Gráfico Q-Q normal sin tendencia de satisfaccion de los pacientes





**ANEXO 10 TABLA DE DATOS**

| DIMENSION | VARIABLE1 CUIDADOS DE ENFERMERIA |    |    |    |    |    |    |    |    |    |                     |     |     |     |    |                            |     |     |     |     |                         |     |     |     |     | VARIABLE 2 SATISFACCION DE LOS PACIENTES |            |     |     |     |     |     |     |     |     |    | TOTAL |              |     |     |     |     |    |     |     |
|-----------|----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------------|-----|-----|-----|----|----------------------------|-----|-----|-----|-----|-------------------------|-----|-----|-----|-----|--|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-------|--------------|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|
|           | CUIDADO DIRECTO                  |    |    |    |    |    |    |    |    |    | CUIDADOS INDIRECTOS |     |     |     |    | CUIDADOS INTERDEPENDIENTES |     |     |     |     | CUIDADOS INDEPENDIENTES |     |     |     |     | V1                                       | PERCEPCION |     |     |     |     |     |     |     |     |    |       | EXPECTATIVAS |     |     |     |     | V2 |     |     |
|           | P1                               | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | D2 | P9 | P10                 | P11 | P12 | P13 | D4 | P14                        | P15 | P16 | P17 | P18 | D6                      | P19 | P20 | P21 | P22 |  | D8         | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | D3 |       | P31          | P32 | P33 | P34 | P35 |    | P36 | D5  |
| 1         | 4                                | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 4  | 4                   | 4   | 4   | 4   | 20 | 2                          | 2   | 2   | 3   | 3   | 12                      | 3   | 3   | 3   | 2   | 11                                       | 70         | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 1   | 1   | 21 | 3     | 3            | 4   | 4   | 4   | 4   | 22 | 43  | 113 |
| 2         | 3                                | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 28 | 4  | 4                   | 3   | 2   | 1   | 14 | 2                          | 2   | 3   | 2   | 2   | 11                      | 3   | 2   | 2   | 2   | 9  | 62         | 3   | 3   | 3   | 1   | 4   | 4   | 3   | 2   | 23 | 3     | 1            | 1   | 1   | 2   | 2   | 10 | 33  | 95  |
| 3         | 3                                | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 20 | 4  | 4                   | 4   | 3   | 3   | 18 | 3                          | 3   | 3   | 2   | 1   | 12                      | 2   | 3   | 3   | 3   | 11                                       | 61         | 2   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 1   | 2   | 21 | 1     | 2            | 2   | 3   | 3   | 2   | 13 | 34  | 95  |
| 4         | 4                                | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 29 | 3  | 3                   | 3   | 3   | 1   | 13 | 2                          | 2   | 3   | 3   | 3   | 13                      | 2   | 2   | 2   | 1   | 7  | 62         | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 1   | 1   | 23 | 3     | 3            | 3   | 3   | 4   | 4   | 20 | 43  | 105 |
| 5         | 3                                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 26 | 3  | 3                   | 2   | 2   | 1   | 11 | 4                          | 4   | 4   | 3   | 3   | 18                      | 3   | 3   | 3   | 3   | 12                                       | 67         | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   | 1   | 1   | 21 | 2     | 2            | 2   | 2   | 3   | 3   | 14 | 35  | 102 |
| 6         | 3                                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 26 | 3  | 3                   | 2   | 2   | 3   | 13 | 2                          | 2   | 3   | 1   | 1   | 9                       | 2   | 2   | 3   | 3   | 10                                       | 58         | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 1   | 27 | 4     | 4            | 4   | 4   | 2   | 2   | 20 | 47  | 105 |
| 7         | 5                                | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 38 | 4  | 5                   | 5   | 4   | 5   | 23 | 4                          | 5   | 4   | 5   | 4   | 22                      | 4   | 5   | 4   | 5   | 18                                       | 101        | 4   | 3   | 4   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 32 | 5     | 5            | 5   | 5   | 5   | 5   | 30 | 62  | 163 |
| 8         | 5                                | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 36 | 5  | 3                   | 5   | 4   | 5   | 22 | 4                          | 5   | 2   | 5   | 2   | 18                      | 5   | 3   | 4   | 3   | 15                                       | 91         | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 29 | 5     | 5            | 5   | 5   | 5   | 4   | 29 | 58  | 149 |
| 9         | 5                                | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 31 | 4  | 3                   | 5   | 4   | 3   | 19 | 5                          | 4   | 5   | 5   | 4   | 23                      | 5   | 4   | 5   | 4   | 18                                       | 91         | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 5   | 3   | 33 | 5     | 5            | 4   | 5   | 5   | 4   | 28 | 61  | 152 |
| 10        | 5                                | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 36 | 3  | 2                   | 5   | 4   | 5   | 19 | 4                          | 5   | 4   | 5   | 3   | 21                      | 5   | 3   | 5   | 3   | 16                                       | 92         | 4   | 2   | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 28 | 4     | 3            | 4   | 3   | 4   | 5   | 23 | 51  | 143 |
| 11        | 5                                | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 37 | 4  | 5                   | 4   | 5   | 5   | 23 | 5                          | 4   | 4   | 4   | 4   | 21                      | 4   | 5   | 3   | 4   | 16                                       | 97         | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 5   | 34 | 3     | 5            | 5   | 5   | 5   | 5   | 28 | 62  | 159 |
| 12        | 5                                | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  | 36 | 5  | 5                   | 3   | 4   | 3   | 20 | 4                          | 4   | 3   | 4   | 3   | 18                      | 5   | 3   | 5   | 4   | 17                                       | 91         | 5   | 3   | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   | 3   | 34 | 5     | 3            | 5   | 3   | 3   | 5   | 24 | 58  | 149 |
| 13        | 5                                | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 37 | 5  | 4                   | 4   | 4   | 5   | 22 | 4                          | 5   | 3   | 5   | 3   | 20                      | 5   | 4   | 4   | 4   | 13                                       | 92         | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 27 | 3     | 4            | 5   | 4   | 2   | 3   | 21 | 48  | 140 |
| 14        | 5                                | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 37 | 5  | 4                   | 4   | 4   | 5   | 22 | 4                          | 4   | 3   | 5   | 3   | 19                      | 5   | 4   | 5   | 4   | 18                                       | 96         | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 27 | 3     | 4            | 3   | 3   | 4   | 3   | 20 | 47  | 143 |
| 15        | 4                                | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 30 | 3  | 4                   | 4   | 4   | 1   | 16 | 4                          | 4   | 4   | 2   | 1   | 15                      | 2   | 2   | 3   | 1   | 8  | 69         | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 29 | 3     | 3            | 3   | 4   | 4   | 4   | 21 | 50  | 119 |
| 16        | 5                                | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 37 | 4  | 3                   | 4   | 4   | 4   | 19 | 4                          | 3   | 4   | 4   | 5   | 20                      | 4   | 3   | 4   | 2   | 13                                       | 89         | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 29 | 3     | 4            | 5   | 4   | 5   | 5   | 26 | 55  | 144 |
| 17        | 5                                | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 35 | 3  | 5                   | 4   | 3   | 5   | 20 | 4                          | 3   | 4   | 3   | 5   | 19                      | 4   | 5   | 4   | 4   | 13                                       | 87         | 4   | 2   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 35 | 5     | 5            | 5   | 5   | 4   | 5   | 29 | 64  | 151 |
| 18        | 4                                | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 35 | 5  | 5                   | 4   | 4   | 4   | 22 | 5                          | 4   | 5   | 4   | 5   | 23                      | 4   | 5   | 4   | 5   | 18                                       | 98         | 5   | 3   | 4   | 5   | 3   | 4   | 3   | 5   | 32 | 5     | 5            | 5   | 4   | 4   | 5   | 28 | 60  | 158 |
| 19        | 4                                | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 36 | 5  | 4                   | 5   | 4   | 4   | 22 | 4                          | 3   | 5   | 5   | 5   | 22                      | 3   | 4   | 4   | 3   | 14                                       | 94         | 4   | 2   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 5   | 32 | 5     | 4            | 5   | 5   | 5   | 5   | 29 | 61  | 155 |
| 20        | 4                                | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 37 | 4  | 4                   | 2   | 2   | 2   | 14 | 4                          | 4   | 4   | 1   | 1   | 14                      | 3   | 3   | 2   | 1   | 9  | 74         | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 1   | 1   | 19 | 3     | 3            | 3   | 3   | 3   | 4   | 19 | 38  | 112 |
| 21        | 5                                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 38 | 3  | 4                   | 4   | 3   | 4   | 18 | 3                          | 4   | 3   | 4   | 3   | 17                      | 3   | 4   | 4   | 3   | 14                                       | 87         | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 5   | 35 | 3     | 4            | 5   | 3   | 4   | 3   | 22 | 57  | 144 |
| 22        | 5                                | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 38 | 5  | 5                   | 3   | 3   | 3   | 19 | 4                          | 3   | 3   | 3   | 3   | 16                      | 3   | 4   | 4   | 3   | 14                                       | 87         | 5   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 5   | 28 | 5     | 5            | 5   | 5   | 5   | 5   | 30 | 58  | 145 |
| 23        | 5                                | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 38 | 3  | 4                   | 3   | 3   | 3   | 16 | 4                          | 4   | 4   | 2   | 2   | 16                      | 3   | 3   | 3   | 3   | 12                                       | 82         | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 1   | 22 | 3     | 3            | 3   | 3   | 3   | 3   | 18 | 40  | 122 |
| 24        | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 34 | 3  | 3                   | 2   | 1   | 2   | 11 | 3                          | 2   | 3   | 1   | 1   | 10                      | 2   | 2   | 1   | 1   | 6  | 61         | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 16 | 2     | 2            | 2   | 3   | 3   | 4   | 16 | 32  | 93  |
| 25        | 3                                | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 29 | 3  | 3                   | 4   | 4   | 4   | 18 | 3                          | 3   | 3   | 2   | 2   | 13                      | 4   | 4   | 4   | 4   | 16                                       | 76         | 4   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 19 | 3     | 3            | 3   | 3   | 3   | 3   | 18 | 37  | 113 |
| 26        | 4                                | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 27 | 2  | 2                   | 3   | 2   | 2   | 11 | 2                          | 1   | 1   | 1   | 1   | 6                       | 2   | 2   | 2   | 1   | 7  | 51         | 4   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 19 | 2     | 2            | 2   | 4   | 4   | 4   | 18 | 37  | 88  |
| 27        | 3                                | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 28 | 3  | 3                   | 3   | 3   | 1   | 13 | 3                          | 3   | 3   | 1   | 1   | 11                      | 2   | 2   | 3   | 1   | 8  | 60         | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 1   | 19 | 3     | 3            | 3   | 4   | 2   | 4   | 19 | 38  | 98  |
| 28        | 3                                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 31 | 5  | 5                   | 4   | 4   | 1   | 19 | 4                          | 1   | 1   | 3   | 1   | 10                      | 3   | 4   | 3   | 1   | 11                                       | 71         | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 20 | 3     | 2            | 3   | 4   | 4   | 4   | 20 | 40  | 111 |
| 29        | 5                                | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 36 | 3  | 3                   | 4   | 4   | 1   | 15 | 4                          | 1   | 3   | 2   | 2   | 12                      | 3   | 3   | 2   | 1   | 9  | 72         | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   | 1   | 1   | 21 | 3     | 4            | 4   | 3   | 3   | 5   | 22 | 43  | 115 |
| 30        | 5                                | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 39 | 4  | 3                   | 4   | 4   | 1   | 16 | 5                          | 1   | 1   | 3   | 2   | 12                      | 5   | 5   | 4   | 1   | 15                                       | 82         | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 1   | 22 | 3     | 3            | 4   | 4   | 4   | 4   | 22 | 44  | 126 |
| 31        | 4                                | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 31 | 4  | 3                   | 4   | 4   | 1   | 16 | 3                          | 2   | 3   | 3   | 2   | 13                      | 2   | 2   | 4   | 1   | 9  | 69         | 4   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 1   | 1   | 20 | 3     | 4            | 3   | 4   | 3   | 4   | 21 | 41  | 110 |
| 32        | 5                                | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 38 | 5  | 4                   | 5   | 4   | 5   | 23 | 5                          | 4   | 5   | 5   | 4   | 23                      | 5   | 5   | 3   | 5   | 18                                       | 102        | 4   | 3   | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 28 | 4     | 3            | 2   | 4   | 2   | 3   | 18 | 46  | 148 |
| 33        | 4                                | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 37 | 3  | 3                   | 2   | 2   | 1   | 11 | 4                          | 3   | 4   | 3   | 3   | 17                      | 3   | 2   | 3   | 2   | 10                                       | 75         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 1   | 26  | 4  | 4     | 3            | 4   | 4   | 3   | 22  | 48 | 123 |     |
| 34        | 5                                | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 34 | 3  | 2                   | 5   | 5   | 4   | 19 | 5                          | 4   | 5   | 3   | 4   | 21                      | 3   | 4   | 5   | 5   | 17                                       | 91         | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5   | 31 | 5     | 5            | 5   | 3   | 4   | 3   | 25 | 56  | 147 |
| 35        | 5                                | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 32 | 5  | 3                   | 5   | 4   | 5   | 22 | 4                          | 4   | 4   | 3   | 4   | 19                      | 3   | 2   | 4   | 3   | 12                                       | 85         | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 27 | 3     | 4            | 3   | 5   | 5   | 5   | 25 | 52  | 137 |
| 36        | 5                                | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 31 | 4  | 3                   | 5   | 3   | 4   | 19 | 4                          | 5   | 4   | 4   | 3   | 20                      | 4   | 3   | 4   | 3   | 14                                       | 84         | 4   | 2   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 27 | 4     | 5            | 5   | 5   | 5   | 3   | 27 | 54  | 138 |
| 37        | 5                                | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 30 | 3  | 2                   | 5   | 5   | 4   | 19 | 4                          | 4   | 3   | 4   | 3   | 18                      | 4   | 3   | 4   | 4   | 15                                       | 82         | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 29 | 3     | 3            | 4   | 4   | 3   | 4   | 21 | 50  | 132 |
| 38        | 5                                | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 30 | 4  | 3                   | 5   | 4   | 5   | 21 | 4                          | 5   | 3   | 3   | 3   | 18                      | 4   | 3   | 4   | 3   | 14                                       | 83         | 5   | 4   | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 31 | 4     | 2            | 3   | 5   | 4   | 4   | 22 | 53  | 136 |
| 39        | 5                                | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 35 | 5  | 4                   | 5   | 4   | 3   | 21 | 4                          | 4   | 3   | 3   | 4   | 18                      | 3   | 4   | 2   | 3   | 12                                       | 86         | 4   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 25 | 3     | 2            | 4   | 4   | 3   | 3   | 19 | 44  | 130 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |    |     |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|----|-----|
| 40 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 31 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 82  | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 24 | 48 | 130 |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 30 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 2 | 12 | 70  | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 17 | 46 | 116 |
| 42 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 36 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 87  | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 26 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 25 | 51 | 138 |
| 43 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 19 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 87  | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 25 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 | 41 | 128 |
| 44 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 19 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 84  | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 28 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 24 | 52 | 136 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 77  | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 24 | 54 | 131 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 104 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 27 | 66 | 170 |
| 47 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 22 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 96  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 25 | 65 | 161 |
| 48 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 36 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 98  | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 67 | 165 |
| 49 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 2 | 17 | 99  | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 33 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 21 | 54 | 153 |
| 50 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 2 | 3 | 5 | 4 | 14 | 84  | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 19 | 50 | 134 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 105 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 68 | 173 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 101 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 68 | 169 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 107 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 27 | 67 | 174 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 20 | 3 | 4 | 3 | 5 | 15 | 99  | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 28 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 | 48 | 147 |
| 55 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 77  | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 27 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 | 46 | 123 |
| 56 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 29 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 17 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 77  | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 32 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 | 53 | 130 |
| 57 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 36 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 21 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 5 | 2 | 3 | 15 | 94  | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 19 | 44 | 138 |
| 58 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 35 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 79  | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 31 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 | 51 | 130 |