

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL**



TESIS

**ROL DE LA TRABAJADORA SOCIAL Y SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES QUE ACUDEN AL HOSPITAL II DE ESSALUD DE IQUITOS,
2022.**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

AUTOR

Bach. CLARA ANGELA VÁSQUEZ MANUYAMA

ASESOR

Mag. LUIS ALFREDO BENITES MORALES

LIMA, PERÚ

2022

ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

25%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	4%
2	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Student Paper	2%
3	repositorio.ucsg.edu.ec Internet Source	2%
4	repositorio.unac.edu.pe Internet Source	2%
5	www.dspace.uce.edu.ec Internet Source	2%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	2%
7	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet Source	1%
8	hdl.handle.net Internet Source	1%
9	repositorio.uncp.edu.pe Internet Source	1%

Dedicatoria

A mis hijos Andrea y Junior, quienes fueron mi motivación en cada momento. A mi esposo William quién estuvo a mi lado brindándome su apoyo y motivación para mi crecimiento profesional.

A nuestros docentes de la carrera que siempre estuvieron prestos a resolver nuestras dudas. Nos brindaron su apoyo y comprensión.

Clara Vásquez Manuyama

Agradecimientos

Quiero expresar mi profundo agradecimiento hacia las personas que me apoyaron en la realización del proyecto a presentar.

primeramente, agradecer a mi asesor por su orientación, paciencia y dedicación en la supervisión de este proyecto. También agradezco a los miembros del jurado por su tiempo y disposición para evaluar mi trabajo.

Además, agradezco a todos mis profesores y compañeros de estudio, quienes me brindaron valiosas enseñanzas y experiencias que me permitieron crecer como profesional y persona. A mi familia, amigos y seres queridos, muchas gracias por el apoyo incondicional y la comprensión que me tuvieron en los momentos más difíciles.

Finalmente, agradezco a todas las personas que se involucraron y apoyaron en la realización de este trabajo,

, ya sea proporcionando materiales, datos o cualquier tipo de ayuda. Este logro no habría sido posible sin su colaboración y generosidad

Este trabajo está dedicado a todos ustedes como una muestra de mi profunda gratitud y reconocimiento por su importancia en mi vida.

Clara Vásquez Manuyama

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Situación problemática	11
1.2. Problema de investigación	12
1.2.1. Problema General	12
1.2.2. Problemas Específicos	12
1.3. Justificación	13
1.3.1. Justificación Teórica	13
1.3.2. Justificación Práctica	13
1.3.3. Justificación Metodológica	13
1.4. Objetivos	13
1.4.1. Objetivo General	13
1.4.2. Objetivos Específicos	13
II. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes de la Investigación	15
2.2. Bases Teóricas	19
2.3. Marco conceptual	23
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	25
3.1. Hipótesis General	25
3.2. Hipótesis Específicas	25
3.3. Identificación de variables	25
3.4. Operacionalización de Variables	26
3.5. Matriz de consistencia	26

IV. METODOLOGÍA	27
4.1. Tipo de investigación	27
4.2. Diseño de investigación	27
4.3. Unidad de Análisis	27
4.4. Población	27
4.5. Muestra	28
4.6. Selección de la muestra	28
4.7. Técnicas de Recolección de datos	28
4.8. Procesamiento y análisis de datos	30
V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	32
5.1. Análisis e interpretación de los resultados	32
5.2. Prueba de hipótesis	44
5.3. Discusión de resultados	49
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	58
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumentos de evaluación	
3. Confiabilidad y validación	
4. Base de datos	
5. Consentimiento informado	
6. Carta de aceptación	
7. Fotografías	

Índice de tablas

Tabla 1.	Distribución de datos según la variable rol de la trabajadora social.	32
Tabla 2.	Rol de la trabajadora social según su dimensión servicios de salud.	33
Tabla 3.	Rol de la trabajadora social según su dimensión educador de la familia y paciente.	34
Tabla 4.	Rol de la trabajadora social según su dimensión educador social en la orientación de procesos.	35
Tabla 5.	Distribución de datos según la variable satisfacción de los pacientes.	36
Tabla 6.	Satisfacción de los pacientes según su dimensión estructura.	37
Tabla 7.	Satisfacción de los pacientes según su dimensión proceso.	38
Tabla 8.	Satisfacción de los pacientes según su dimensión resultado.	39
Tabla 9.	Rol de la trabajadora social según satisfacción de los pacientes.	40
Tabla 10.	Servicios de salud según satisfacción de los pacientes.	41
Tabla 11.	Educador de la familia y paciente según satisfacción de los pacientes.	42
Tabla 12.	Educador social en la orientación de procesos según satisfacción de los pacientes.	43
Tabla 13.	Prueba de normalidad	44
Tabla 14.	Prueba de correlación según Spearman entre el rol de la trabajadora social y la satisfacción de los pacientes.	45
Tabla 15.	Prueba de correlación según Spearman entre los servicios de salud y la satisfacción de los pacientes.	46
Tabla 16.	Prueba de correlación según Spearman entre el educador de la familia y paciente y la satisfacción de los pacientes.	47
Tabla 17.	Prueba de correlación según Spearman entre el educador social en la orientación de procesos y la satisfacción de los pacientes.	48

Índice de figuras

Figura 1.	Distribución de datos según la variable rol de la trabajadora social.	32
Figura 2.	Rol de la trabajadora social según su dimensión servicios de salud.	33
Figura 3.	Rol de la trabajadora social según su dimensión educador de la familia y paciente.	34
Figura 4.	Rol de la trabajadora social según su dimensión educador social en la orientación de procesos.	35
Figura 5.	Distribución de datos según la variable satisfacción de los pacientes.	36
Figura 6.	Satisfacción de los pacientes según su dimensión estructura.	37
Figura 7.	Satisfacción de los pacientes según su dimensión proceso.	38
Figura 8.	Satisfacción de los pacientes según su dimensión resultado.	39
Figura 9.	Rol de la trabajadora social según satisfacción de los pacientes.	40
Figura 10.	Servicios de salud según satisfacción de los pacientes.	41
Figura 11.	Educador de la familia y paciente según satisfacción de los pacientes.	42
Figura 12.	Educador social en la orientación de procesos según satisfacción de los pacientes.	43

Resumen

El objetivo estuvo orientado a “Determinar la relación entre el rol de la trabajadora social y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022”. Trabajo de ruta cuantitativa, de tipo básico, diseño no experimental transversal, y con la participación de 100 pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios validados y confiables: Rol de la trabajadora social y Satisfacción del paciente. Como resultados se encontró que el 16.0% que los participantes de estudio perciben en la variable rol de la trabajadora social un nivel deficiente, el 49.0% un nivel regular y el 35.0% un nivel óptimo. Así mismo se evidenció que el rol de la trabajadora social se relaciona de manera directa con la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, a nivel general($r=0.878$) y con cada una de las dimensiones: servicios de la salud ($r=0.639$), educador de la familia ($r=0.623$) y educador social ($r=0.629$)

Palabras claves: Trabajadora social, satisfacción de los pacientes, rol social

Abstract

The purpose of this study is "To determine the relationship between the role of the social worker and the satisfaction of patients attending Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022". Methodology: We worked through a quantitative approach, of basic type, non-experimental cross-sectional design, and with the participation of 100 patients attending the Hospital II of Essalud of Iquitos, 2022. Regarding the data collection technique, the survey will be used and validated and reliable questionnaires will be used as an two instrument, which work with a Likert scale: Social worker y Patient satisfaction. As results it was found that 16.0% of the study sample perceived in the variable role of the social worker a deficient level, 49.0% a regular level and 35.0% an optimal level. Likewise, it was evidenced that the role of the social worker is directly related to the satisfaction of patients who come to Hospital II de Essalud de Iquitos, at a general level ($r=0.878$) and with each of the dimensions: health services ($r=0.639$), family educator ($r=0.623$) and social educator ($r=0.629$).

Key words: Social worker, patient satisfaction, social role.

Introducción

Históricamente en las Ciencias Sociales; el trabajo social, surgió como un saber empírico, como una actividad de carácter filantrópico, dirigido hacia la atención y asistencia a personas en condición de pobreza. Sus intereses científicos eran muy limitados y se constreñían en poder obtener una mejoría organizacional y en la disposición de los servicios de caridad. Con el tiempo surgiría la necesidad de aumentar la inteligencia asociada a la realidad dentro de la sociedad, en la práctica profesional de una asistencia y de la formación académica. Una gran parte de la historia del trabajo y la asistencia social, está dirigida en analizar los intentos de acercamiento a las ciencias sociales, a lo que se podría coger de ellas y de qué manera se puede aplicar estos conocimientos a la práctica profesional del trabajo social.

Durante la revolución industrial, el trabajo social surgió con la finalidad de brindar aportes que mejoren toda condición en la que vive la clase trabajadora, sin que ello implicase un cuestionamiento a las bases causantes de esa gran desigualdad. El propósito era propiciar medidas preventivas y de protección y en el seno de los trabajadores, lo que abarco también aspectos sanitarios, para brindar a los trabajadores y familiares el apoyo y orientación necesaria para una adecuada atención. Es por ello que el estudio presentado tiene como objetivo principal: Determinar la relación entre el rol de la trabajadora social y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022. Asimismo, para lograr los objetivos planeados, la presente tesis presento una estructura que se menciona a continuación:

El capítulo I abarca los puntos correspondiente al planteamiento del problema; el capítulo II comprende los fundamentos teóricos de la investigación; en el capítulo III se formularon la hipótesis y variables y su respectiva operacionalización; en el capítulo IV se presenta la metodología, población y muestra; se presenta las técnicas e instrumentos de recolección de datos con su respectiva descripción; en el capítulo V se indican los resultados, discusiones, conclusiones y recomendaciones; y finalmente se presentan las referencias y los Anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

En todo el mundo, la profesión del trabajo social durante la época de la pandemia buscó empoderar y apoyar a los grupos vulnerables. Estos roles y responsabilidades parecían estar rezagados en África, ya que el potencial de los trabajadores sociales está infrautilizado en muchas áreas de práctica, incluido el entorno hospitalario (Kodom, 2022).

Si bien la pandemia ha afectado en la mayoría de personas su salud y vida social, se tiene que garantizar a que, los trabajadores sociales estén equipados con los recursos necesarios para responder a los desafíos psicosociales de los clientes (Ashcroft et al., 2021).

Desafortunadamente, en África, muchos profesionales que pertenecen al sector salud no reconocen los roles importantes que los trabajadores sociales podrían desempeñar o desempeñar dentro de las instituciones de salud. Incluso en las organizaciones de salud donde los profesionales reconocen los roles de los trabajadores sociales médicos, existen colaboraciones limitadas para maximizar su potencial para abordar los problemas de los pacientes (Dako-Gyeke et al., 2018).

Además de la integración de todos los especialistas que desempeñan la labor social en los sistemas de salud latinoamericanos y su especialización en atender los aspectos psicosociales que modulan el binomio salud-enfermedad; es necesario recalcar la exitosa experiencia en la prevención y atención con enfermedades infectocontagiosas. Tampoco resulta ajeno para aquellos profesionales que pertenecen al campo de trabajo social la intervención en catástrofes y emergencias. Estos profesionales tienen la capacidad de identificar muy rápido entre las poblaciones afectadas aquellos factores de riesgo psicosocial que requieren intervenciones de apoyo inmediatas para asegurar sus necesidades básicas o la adherencia al tratamiento. (Calleja, 2021)

En un estudio peruano en cuanto a la satisfacción de los pacientes en asistentes a algún centro de salud del MINSA sobre 14 206 adultos atendidos el 74,3% de pacientes dijeron estar totalmente satisfechos con el servicio que brinda el profesional sanitario. El ser humano que adquiere enfermedades

crónicas, idiomas nativos o que viven en áreas metropolitanas con más de 2000 habitantes se asociaron con una menor satisfacción (Hernández, et al., 2019).

Se denomina al trabajo social como una profesión, la cual tiene como base fundamental a los principios de responsabilidad pública y justicia social, es por ello que los especialistas que laboran en el ámbito social adquieren conocimientos y habilidades propias de su función con la finalidad de observar lo real, detectar algún incidente y desarrollar soluciones justas y responsables tomando en cuenta los mecanismos de ayuda que les brindan las instituciones en las que trabajan (Arango, 2021).

Como es en el caso local en el Hospital II de Essalud de Iquitos en el área de las trabajadoras sociales, se observa una falta de apoyo por sus autoridades, donde además tiene una clara falta de personal donde atienden a más pacientes, cada uno con un problema diferente lo que eleva la carga de casos que tienen que atender, y algunas veces no se puede ayudar de acuerdo como el paciente desee, por lo que también hay conflictos y otras situaciones complejas, es por ello necesario comprender como el cumplimiento de roles de las trabajadoras sociales en las instituciones tiene relación con la satisfacción de los pacientes, formulándose las siguientes interrogantes:

1.2. Problema de investigación

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el rol de la trabajadora social y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre el rol de la trabajadora social en servicios de salud y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022?

¿Qué relación existe entre el rol de la trabajadora social educador de la familia y paciente y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022?

¿Qué relación existe entre el rol de la trabajadora social educador social en la orientación de procesos y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica

La investigación a realizar aportara con un análisis de la información concernientes que existe sobre el papel que tiene la trabajadora social y la satisfacción de los usuarios y que asociación hay entre ellos, mediante el análisis de investigaciones artículos, libros y teorías, para comprender la situación problemática.

1.3.2. Justificación Práctica

La investigación se va a justificar de forma práctica puesto que, al obtener los resultados, estos permitieron conocer la problemática de estudio de una manera más directa con el fin de establecer un informe que concientice a las autoridades pertinentes en favor de mejorar la situación en las cuales las trabajadoras sociales desarrollan sus labores.

1.3.3. Justificación Metodológica

Este estudio de investigación tuvo una justificación metodológica, debido al empleo de un diseño de investigación que permitió conocer la eficiencia adquirida del trabajador social en el ámbito profesional, como hospitales o clínicas, variable difícil de ser estudiada con diseños experimentales.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el rol de la trabajadora social y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

1.4.2. Objetivos Específicos

Identificar la relación trabajadora social en servicios de salud y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

Identificar la relación que existe entre el rol de la trabajadora social educador de la familia y paciente y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

Identificar la relación entre el rol de la trabajadora social educador social en la orientación de procesos y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Campos (2021). en Ecuador, realizó una investigación con el objetivo de clarificar y sistematizar la labor que desempeñan los profesionales de Trabajo Social en el ámbito sanitario teniendo como referencia el Hospital Quito N.º 1 de la Policía Nacional, el estudio enfatiza el trabajo interdisciplinario con los diferentes profesionales a cargo de la recuperación del paciente, el estudio incluyó también la importancia del trabajo realizado con el apoyo de una red vinculada a los familiares del paciente. Dentro de la sistematización, se conoció la relevancia que tiene el Trabajador Social dentro en el fortalecimiento del apoyo de la red vinculada a los familiares; debido a que con las técnicas e instrumentos de la profesión se puede contribuir a una mejor comunicación con el paciente y sus familiares de tal manera que se comprenda mejor la situación de cada paciente en particular

Conza (2020) en Ecuador, realizó un trabajo cuyo objetivo fue reconstruir el proceso vivido desde el rol del/la Trabajador/a Social en la consolidación de las relaciones familiares de los/las pacientes del Hospital de Atención Integral al Adulto Mayor en el Distrito Metropolitano de Quito. Los resultados evidenciaron que las prácticas pre profesionales de Trabajo Social tuvieron un impacto positivo para la formación académica, de las practicantes lo que permitió conocer la realidad de los pacientes y lo que realizan los trabajadores sociales del sector sanitario. Se concluye afirmando que el papel que desempeña el trabajador social es fundamental en el sector sanitario, siendo imprescindible su labor dentro del equipo interdisciplinario.

Giler (2019) presentó en Ecuador un estudio con el objetivo de determinar el aporte al proceso interventivo del trabajo social. en pacientes renales, en un centro médico particular donde se realizan diálisis, en la ciudad de Guayaquil. Respondiendo a la relevancia de este proceso, se han desarrollado estudios que utilizan la peculiaridad sociodemográfica que tienen los pacientes, como apoyo para identificar las debilidades dentro del proceso

de intervención a medida que mejora la situación del paciente. Un segundo objetivo del estudio, destacó las actividades llevadas a cabo por los trabajadores sociales que incluyeron visitas domiciliarias anuales a cada paciente. Así mismo, también se destacó su participación en aplicación de encuestas sociales para recoger información para la orientación y consejería de pacientes y/o familiares, programar entrevistas y apoyar ante el fallecimiento del paciente, para de esta manera asegurar una atención de calidad.

Quevedo y Sánchez (2019) en Colombia presentaron un estudio con el propósito de enfatizar las actividades de los trabajadores sociales que realizan actividades en el área de salud en cinco unidades de cuidados crónicos y paliativos en la ciudad de Bogotá” para experimentar por sí mismos la esencia del trabajo profesional dentro de las organizaciones de salud. Por lo tanto, este estudio consistió en analizar la práctica profesional de los trabajadores sociales mediante dialogo donde ambas partes compartían y debatían dichos puntos durante el primer y segundo semestre de 2019. Por otra parte, dicha investigación fue de carácter cualitativo, de alcance exploratorio y descriptivo, desarrollado bajo un paradigma interpretativo integral a vista del constructivismo social. Se obtuvo como resultado del estudio, una importancia en la práctica profesional de los trabajadores sociales de la salud para operacionalizar un método que abarque factores sociales las cuales contribuyen con su etapa de recuperación y malestar del paciente a través de la voz del trabajador social. Aportar una atención de calidad e integra a los que serán tratados y, además, a sus familiares.

Cárdenas (2018) en Ecuador, presento una investigación cuyo objetivo fue identificar las funciones que brinda el profesional que trabaja en el área de trabajo social en los Centros Gerontológicos en los centros para adultos mayores de la localidad de Portoviejo, siendo un estudio de revisión bibliográfica, así como entrevistas a trabajadoras sociales. Este señaló que las prestaciones que se brindan en los centros gerontológicos son de gran importancia, pero también representan un cambio bastante radical para cada persona, ya que no solo cambian las direcciones, sino también las personas

que los atienden. Él y usted son personas que se preocupan por ellos y tienen una relación diaria con ellos. La mayoría de ellos asisten a estos centros por el resto de sus vidas. Entonces, si el cambio no se hace con amor y atención, puede generar falta de confianza, confusión e incluso depresión en los adultos mayores.

Nacionales

Arango (2021) realizó una investigación con la finalidad de comprender las intervenciones del trabajador social en el área de la atención social, el desarrollo organizacional y la formación en las regiones centro, norte y sur del Perú donde ManpowerGroup tiene operaciones, a partir de las funciones especificadas según el perfil de la misma. Actividades y prácticas diarias de los trabajadores sociales distribuidos en las áreas mencionadas. En relación con lo anterior, hemos encontrado que nuestro compromiso de trabajador social con nuestros empleados juega un papel muy importante para nosotros. Porque ManpowerGroup es una empresa fundada en la filosofía y responsabilidad de crear resultados positivos para contribuir a la sociedad. Bajo el principio de que una empresa exitosa es aquella que genera ganancias y contribuye a la sociedad creando trabajo significativo y sostenible.

Arias (2021) elaboró su estudio con el propósito de analizar la intervención del Trabajo Social frente a los casos de violencia contra la mujer en el distrito de San Juan de Miraflores-Lima. Como técnica se empleó la entrevista semiestructurada, la cual fue aplicada al profesional de Trabajo Social que laboraba en el CEM Comisaría; obteniéndose como dimensiones categoría principal "Rol y Desarrollo del Trabajador Social del CEM" y las dimensiones "Intervención profesional en niños, niñas y adolescentes", "Intervención del Trabajador Social según la modalidad de violencia" y "Factores de riesgo relacionados a la violencia". Los resultados permitieron concluir que el rol que desempeña el profesional de trabajo Social en casos de violencia es directo, planificador, preventivo y de promoción, así como del proceso de recuperación y acompañamiento de la víctima durante y después de la denuncia, incluyendo además al entorno familiar en este proceso.

Landa (2019) realizó un estudio que tuvo el propósito de identificar los tipos de roles y formas en las que los miembros del equipo multidisciplinario que laboran en los centros de diagnóstico y rehabilitación de la ciudad de Lima logran construir y desempeñar sus funciones. La recogida de datos se llevó a cabo mediante entrevistas a 24 trabajadores que cumplían del equipo interdisciplinario en los centros juveniles. Los resultados reportaron que existe una ausencia de capacitaciones y de inversión en los centros, lo cual dificulta el trabajo de los trabajadores sociales, además se identificó la existencia de una fuerte “complicidad”, y de encubrimiento de las falta y abusos de autoridad por parte de los trabajadores hacia los jóvenes. Finalmente, resaltó la necesidad de capacitaciones, apoyo y de más personal en los centros de rehabilitación que permita para un mejor desempeño de los miembros del equipo.

Loilo y Ore (2019) elaboraron un estudio con el propósito de describir el rol que cumple la Trabajadora Social desde el enfoque estratégico en el Área de Servicio Social de la Institución Pública. El estudio cualitativo, de tipo básico, de nivel descriptivo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 20 participantes. Se utilizó la técnica la entrevista y como instrumento la Guía de entrevista. Los resultados demostraron que la Trabajadora Social en el Área de Servicio Social, desarrolla un rol gerencial; que compromete la gestión de alianzas estratégicas interinstitucionales, la planificación y organización de sus actividades, la gestión y administración de recursos logísticos. Desde el rol operativo desarrolla un conjunto de actividades de sensibilización, promoción y prevención y labor de consejería para el bienestar. Se concluye señalando la intervención del trabajador social promueve el rol gerencial y operativo desde el Enfoque Estratégico para el logro de los objetivos de la organización.

Almonacid (2018) desarrollo un estudio con el objetivo de demostrar que el trabajador social en su rol de educación social genera un impacto de gran significancia en el bienestar de los pacientes. El estudio fue de tipo básico y nivel descriptivo la población estuvo conformada por pacientes de los hospitales de I nivel de Essalud de Trujillo. Los resultados obtenidos permitieron señalar el rol del educador social, en su actuar profesional,

alcanza un 62.50% de impacto en los participantes encuestados. Se concluye considerando la influencia del trabajador social mediante el uso adecuado de los recursos, el ingreso a la red de atención pública, la educación para la promoción de salud, y la orientación para la convivencia adecuada, a favor de los pacientes que se atienden en el centro de salud mencionado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Rol de la trabajadora social

El papel de un trabajador social en contextos sanitarios se define como una actividad profesional dirigida a estudiar los factores psicosociales que influyen en el proceso de salud y enfermedad y tratar los problemas psicosociales que surgen mediante el transcurso de la enfermedad. Por lo tanto, el objetivo del especialista es identificar las diferentes dimensiones de las condiciones de vida que forman parte de la realidad de cada paciente y estudiar los factores sociales, materiales, económicos y personales que se pueden demostrar cumpliendo una fase de intervención en cada caso, especificidad que permite reconocer el impacto positivo o negativo de estas condiciones en las etapas de salud y enfermedad (Bedoya et al., 2018).

Del mismo modo, el trabajo social es un campo que se preocupa por conocer las causas y consecuencias de la problemática social y orientar a individuos a emprender acciones sistemáticas, tanto preventivas como transformadoras, para superarlos. El trabajo es una intervención deliberada y científica, para que lo conozca, lo cambie, y, junto con otros profesionales, contribuye al beneficio de la ciudadanía en una realidad social racional y organizada. (Almonacid, 2018)

De igual manera es el desarrollo de una profesión que se dedica en esencia en el trabajo con personas que tiene cosas en común formando un grupo, los cuales pueden ser instituciones, organizaciones entre otras, donde el propósito del conocimiento y las actividades transformadoras es el manejo de las situaciones que se desarrollan en el entorno de estos grupos. Interviniendo en la en la protección y solución de estas las problemáticas que

se dan en la sociedad, con el uso de estrategias enfocadas en el manejo del comportamiento humano y el manejo de los sistemas sociales, los derechos humanos, donde se trata de brindar las condiciones ideales que fortalecen el crecimiento de las personas como de la misma sociedad (Ordoñez, 2014).

Se debe decir que los trabajadores sociales están comprometidos a ayudar con el mejoramiento de los niveles de la vida en sus comunidades. En ese sentido, estos profesionales se desempeñan en distintas locaciones y sus responsabilidades varían de acuerdo a su área de especialización. Los trabajadores sociales brindan asesoramiento a la comunidad sobre temas como el abuso, las enfermedades mentales, los conflictos familiares, el desempleo y la discriminación por motivos de raza, condición social o sexualidad. También prestan asesoramiento a menores en residencias de ancianos, jóvenes y adultos en prisión, o personas mayores en residencias de ancianos (Neuvoo, 2018).

2.2.1.1 Dimensiones del rol de la trabajadora social

Servicios de salud: El trabajador social sanitario conoce los déficits y las necesidades a nivel social que afectan en el desarrollo del proceso de salud, en la enfermedad que el paciente. Sostiene e impulsa el uso de los bienes disponibles mediante funciones de investigación y planificación. Experto en identificar redes, programación, educación social, promoción, prevención, consejería social y gestión de recursos sociales y/o con la finalidad de restaurar la salud y participación de las personas, grupos y comunidades en los establecimientos de salud (Yanpacallo, 2021).

Educador de la familia y paciente: Las intervenciones educativas del trabajador social están orientadas a promover hábitos y/o estilos de vida saludables, la prevención de enfermedades y el mejoramiento de la calidad de vida, pilares sustanciales para la atención de la salud. Este tipo de actuación incluye varias actividades, incluido el propio análisis apoyado por los medios y estrategias de comunicación informativa que permiten el intercambio de ideas (Menor, et al., 2017).

Educador social en la orientación de procesos: El sentido de educación social ha ido ha ido progresando y ampliándose hacia otros contextos que no solo parecían cerrados a la educación social, sino que hasta se formulaban como contrapuestos (Blanco, 2015). Por otro lado la relación de la Educación Social con la rama de la sanitaria, facilita considerarla no tanto como una herramienta médica y tecnológica de mayor eficiencia, sino más bien concebirla como propiciadora de un entorno socio-ambiental saludable que aspira a lograr resultados positivos en el mundo vital. Ya este tema no se encuentra aislado como algo privado en nuestra vida y se puede afirmar, que la mejoría de calidad nuestra vida, el cuidado relacionado con impulsar la salud, la prevención, la rehabilitación, los problemas sanitarios y hasta la muerte, ocurren en el contexto social de cada individuo (Gutiérrez, 2018).

2.2.2 Satisfacción de los pacientes

La satisfacción es la consecuencia de un proceso de comparación constante entre experiencia y percepciones, por un lado, y por los objetivos y las expectativas, por el otro lado. Involucra un estado psicológico del paciente a emitir sus respuestas intelectuales, emocionales y materiales ante la atención de una necesidad o requerimiento de información. El estado satisfactorio siempre va implicar un juicio de estimación, en el cual se realiza una comparación entre los objetivos y expectativas con los resultados logrados (Febres, 2020).

Asimismo, Sanz et al. (2017), sostiene que la satisfacción de los usuarios es un término muy empleado en la administración sanitaria, al grado tal de ser considerada como una medida del cumplimiento de las necesidades como de las expectativas del paciente.

También se utiliza como indicador de la calidad de la atención en el sistema de salud. Del mismo modo, la satisfacción del usuario se refleja cuando las expectativas de los usuarios se cumplen o superan con los servicios prestados por los servicios de salud (Lobo et al., 2016).

Este concepto que satisface al usuario está basado en poder diferenciar dos variables, las expectativas y su percepción del servicio

recibido. Así sensaciones subjetivas con expectativas previas forman expresiones de satisfacción (Suárez et al., 2018).

De igual manera expresa el valor subjetivo referente al cuidado obtenido y es relevante en diversos aspectos, como evaluar la mejora en atención y la posibilidad de detectar oportunidades de mejora (Castro et al., 2016).

2.2.2.1 Dimensiones de la satisfacción de los pacientes

Estructura: relacionado con la organización del conjunto de recursos humanos, materiales y financieros. Es una condición necesaria, pero no suficiente, dado que no necesariamente una óptima estructura es garantía de un buen resultado (Iparraguirre, 2015).

Proceso: implica un grupo de procedimientos llevados a cabo en el paciente por los profesionales (prevención, promoción evaluación-diagnóstica, intervención, rehabilitación), así como también la respuesta del paciente dichos procedimientos. El proceso está más asociado a los resultados que a la estructura; lo ideal es asegurar un buen resultado para que se pueda actuar sobre los procesos sanitarios, y de esta manera mejorar la labor de los profesionales. La fuente de información más empleada para poder controlar el proceso es la documentación clínica (Iparraguirre, 2015).

Resultado: está relacionado con el cambio que el paciente tiene respecto al cuidado de su salud y su nivel de satisfacción ante los servicios recibidos. También implica tener en cuenta los conocimientos aprendidos y el mejoramiento en las aptitudes de su vida. Existen resultados del proceso de salud que no deben confundirse con las pruebas obtenidas (cantidad de pruebas requeridas, por ejemplo) (Iparraguirre, 2015).

La teoría de la calidad en atención médica de Avedís Donabedian

Quien pidió definirlo identificó varios aspectos que ayudaron a su análisis: técnico e interpersonal. Se refiere a la atención técnica como el manejo de ciencias y técnicas de la medicina y diferentes conocimientos enfocados a la salud, al manejo de problemas de salud personal que involucran las relaciones interpersonales entre pacientes y médicos o cuidadores. Donabedian incluye

un tercer aspecto, al que llama "conveniencia". El término incluye características del ambiente en el cual brinda atención en temas de salubridad, como comodidad, privacidad y cortesía, y las incluye en la gestión interpersonal. Interés en la satisfacción del paciente (Silvera, 2021).

2.3. Marco Conceptual

Rol del trabajador social: El rol del trabajador social implica un campo de acción en el que se preocupa por conocer las causas y consecuencias de la problemática social y orientar a individuos a emprender acciones sistemáticas, tanto preventivas como transformadoras, para superarlos. (Almonacid, 2018)

Servicios de salud: conocimiento de los déficits y las necesidades a nivel social que afectan en el desarrollo del proceso de salud, en la enfermedad que el paciente sostiene e impulsa el uso de los bienes disponibles mediante funciones de investigación y planificación (Yanpacallo, 2021).

Educador de la familia y paciente: Las intervenciones educativas del trabajador social están orientadas a promover hábitos y/o estilos de vida saludables, la prevención de enfermedades y el mejoramiento de la calidad de vida, pilares sustanciales para la atención de la salud. (Menor, et al., 2017).

Educador social en la orientación de procesos: El sentido de educación social ha ido ha ido progresando y ampliándose hacia otros contextos que no solo parecían cerrados a la educación social, sino que hasta se formulaban como contrapuestos (Blanco, 2015).

Satisfacción de los pacientes: Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida (Iparraguirre, 2015).

Estructura: relacionado con la organización del conjunto de recursos humanos, materiales y financieros. (Iparraguirre, 2015).

Proceso: implica un grupo de procedimientos llevados a cabo en el paciente por los profesionales (prevención, promoción evaluación-diagnóstica, intervención, rehabilitación), así como también la respuesta del paciente dichos procedimientos. (Iparraguirre, 2015).

Resultado: está relacionado con el cambio que el paciente tiene respecto al cuidado de su salud y su nivel de satisfacción ante los servicios recibidos. También implica tener en cuenta los conocimientos aprendidos y el mejoramiento en las aptitudes de su vida (Iparraguirre, 2015).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

Existe relación entre el rol de la trabajadora social y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

3.2. Hipótesis Específicas

Existe relación trabajadora social en servicios de salud y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

Existe relación directa entre el rol de la trabajadora social educador de la familia y paciente y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

Existe relación entre el rol de la trabajadora social educador social en la orientación de procesos y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

3.3. Identificación de variables

Variable 1: Rol de la trabajadora social (cualitativa) El rol del trabajador social implica un campo de acción en el que se preocupa por conocer las causas y consecuencias de la problemática social y orientar a individuos a emprender acciones sistemáticas, tanto preventivas como transformadoras, para superarlos. Almonacid, 2018)

Dimensiones:

- Servicios de salud
- Educador de la familia y paciente
- Educador social en la orientación de procesos

Variable 2: Satisfacción de los pacientes (cualitativa) Se entiende por satisfacción la estimación positiva que percibe el paciente acerca de las diversas dimensiones de los servicios médicos o clínicos recibidos.

Dimensiones:

- Estructura
- Proceso
- Resultado

3.4. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES
Variable 1: Rol de la trabajadora social	Servicios de salud	<ul style="list-style-type: none"> - Formación académica - Campo de intervención - Bienestar de los pacientes - Logros
	Educador de la familia y paciente	<ul style="list-style-type: none"> - Lazos - Familia - Convivencia - Vida saludable - Recursos - Clima favorable
	Educador social en la orientación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación - Beneficios sociales - Necesidades específicas - Educadora social
Variable 2: satisfacción de los pacientes	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> - Oportuno - Pertinente - Sentimientos - Confianza - Respeto - Comodidad
	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable - Empatía - Consejería - Derechos - Problemas - Dificultades
	Resultado	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión - Riesgo - Gestiones

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de Investigación

El estudio es de tipo básico, su característica es que parte de un marco teórico y permanece dentro de él. El objetivo es aumentar el conocimiento científico sin interés de ser aplicado de manera inmediata (Hernández y Mendoza, 2018).

El nivel es el descriptivo-correlacional, por lo cual se basa en el análisis y relación de las variables principales, lo que puede servir de base para afrontar las necesidades que requiere investigación más profunda para conocer el grado de similitud existente entre los dos fenómenos en estudio. (Ñaupas et al., 2013).

Asimismo, la ruta de la investigación es cuantitativa, porque se siguen procedimientos numéricos para obtener medidas de las variables y estadísticos para contrastar los patrones de comportamiento de las variables en las hipótesis (Ñaupas et al., 2013).

4.2. Diseño de Investigación

El diseño de empleado en el trabajo es correlacional de corte transversal, porque se buscó analizar el nivel de relación entre las variables en un tiempo y lugar determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

En el desarrollo de la investigación se recurrió al Método Hipotético-Deductivo. El método parte de datos generalmente aceptados, a través de los cuales se pueden deducir diversas hipótesis o resultados a través del razonamiento lógico (Arias, 2012).

4.3. Unidad de Análisis

Pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022-

4.4. Población

La población objetivo es de tipo finita y estuvo conformada por 135 pacientes con atención hospitalaria en el Hospital II de Essalud de Iquitos en el segundo semestre del 2022.

4.5. Muestra

El tamaño muestra a trabajar en este estudio es de tipo intencional y estuvo constituida por 100 pacientes hospitalizados que cumplían los criterios de inclusión.

4.6. Selección de la muestra

El presente estudio presenta un muestreo no probabilístico, por conveniencia

Criterios de inclusión

Pacientes varones y mujeres

Pacientes mayores de edad

Pacientes con un periodo de hospitalización no menor de una semana

Criterios de exclusión

Pacientes menores de 18 años mayores de 65 años

Pacientes con enfermedades graves

Pacientes que se nieguen a participar

4.7. Técnicas recolección de datos

Las encuestas se utilizan como técnica investigación para recoger información a través de una serie de instrumentos estandarizados para recopilar un conjunto de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio. (Hernández y Mendoza, 2018).

Instrumentos

Para poder recoger datos, se empleó como instrumento el cuestionario de 15 ítems para la variable rol de la trabajadora social del autor Almonacid (2018) y 15 ítems para la variable satisfacción del paciente del autor Iparraguirre (2015), ambos con una escala tipo Likert.

Ficha técnica del instrumento de rol de la trabajadora social.

Nombre del instrumento	Cuestionario de rol de la trabajadora social
Autor(a):	Almonacid (2018)
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de rol de la trabajadora social
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	20 minutos
Muestra:	Pacientes
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none">- Servicios de salud (5 ítems)- Educador de la familia y paciente (5 ítems)- Educador social en la orientación de procesos (5 ítems)
Escala valorativa:	<ul style="list-style-type: none">- Nunca (1)- Algunas veces (2)- Siempre (3).

Confiabilidad y validez

Para el estudio se realizó una confiabilidad para determinar la consistencia interna de los ítems con el Alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de $\alpha = 0.867$. Así mismo se llevó a cabo una validación de contenido en base al juicio de expertos a través de tres jueces psicólogos con el grado de magister, obteniéndose un resultado que confirma la validez del instrumento (ver anexo).

Ficha técnica del instrumento de la satisfacción del paciente.

Nombre del instrumento	del Cuestionario de satisfacción del paciente
Autor(a):	Iparraguirre (2015)
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de la satisfacción del paciente
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	20 minutos
Muestra:	Pacientes
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none">- Estructura (6 ítems)- Proceso (6 ítems)- Resultado (3 ítems)
Escala valorativa:	<ul style="list-style-type: none">- Nunca (1)- Algunas veces (2)- Siempre (3)

Confiabilidad y validez

Para el estudio se realizó una confiabilidad para determinar la consistencia interna de los ítems con el Alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de $\alpha = 0.878$. Así mismo se llevó a cabo una validación de contenido en base al juicio de expertos a través de tres jueces psicólogos con el grado de magister, obteniéndose un resultado que confirma la validez del instrumento. (ver anexo)

4.8. Procesamiento y análisis de datos

Luego de la aplicación de los instrumentos, se construyó una base de datos con el Microsoft Office Excel 2013. Empleando el programa SPSS.25.0, se llevó a cabo el análisis estadístico descriptivo por medio de frecuencias,

promedios y porcentajes presentados en tablas y figuras. Para la prueba de hipótesis dado que la muestra no presentaba una distribución de normalidad con la prueba Kolmogorov-Smirnov, se utilizó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, con un nivel de significancia del 0.05

Aspectos éticos

En el desarrollo del presente trabajo se tuvo en consideración los siguientes principios éticos:

El principio de la justicia: Todos los participantes del estudio fueron tratados de igual manera y con el respeto debido. Los datos obtenidos fueron reales y se utilizaron únicamente con fines de investigación.

El principio de la autonomía: Con la firma del consentimiento informado se respetó la decisión de la muestra de participar en la presente investigación.

El principio de la beneficencia: Los participantes comprendieron los objetivos del estudio y una vez completado, ayudaron a mejorar los servicios.

El principio de la no maleficencia: La investigación no afectó a los participantes mediante ningún comportamiento negligente que puso en riesgo su integridad, ya que se realizó con fines académicos. Toda la información recopilada permaneció anónima y confidencial.

Rangos y Niveles

Para establecer los niveles con los cuales fueron medidos las variables se consideró la fórmula de baremos:

Máximo Valor de la prueba- mínimo valor de la prueba

los niveles a evaluar (en este caso tres)

Variable rol de la trabajadora social

45-15

3

En este caso el rango sería: 10

Con lo cual se obtiene lo siguiente:

Deficiente (15-24)

Regular (25-34)

Óptimo (35-45)

Variable satisfacción de los pacientes

45-15

3

En este caso el rango sería: 10

Con lo cual se obtiene lo siguiente:

Deficiente (15-24)

Regular (25-34)

Óptimo (35-45)

V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1. Análisis e interpretación de resultados

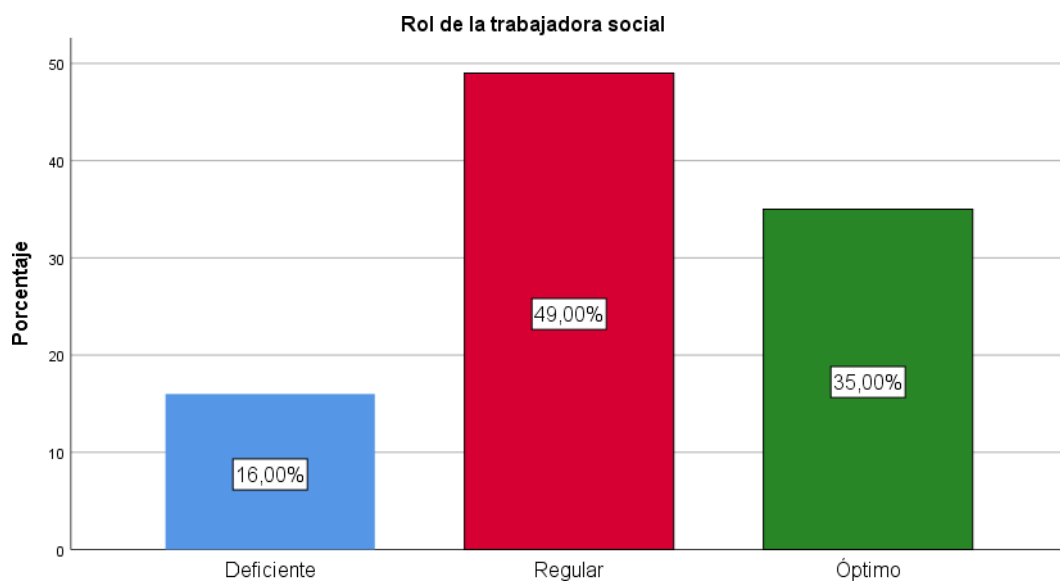
Tabla 1.

Distribución de datos según la variable rol de la trabajadora social.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	16,0
Regular	49	49,0
Óptimo	35	35,0
Total	100	100,0

Figura 1.

Distribución de datos según la variable rol de la trabajadora social.



En la tabla y figura 1, podemos observar que el 16.0% de la muestra de estudio perciben en la variable rol de la trabajadora social un nivel deficiente, el 49.0% un nivel regular y el 35.0% un nivel óptimo.

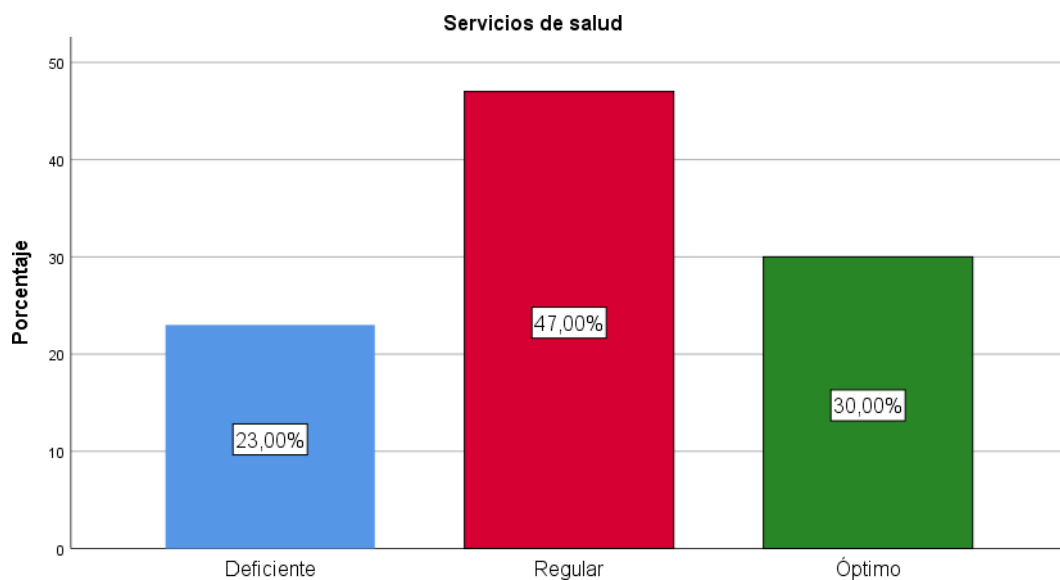
Tabla 2.

Rol de la trabajadora social según su dimensión servicios de salud.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	23	23,0
Regular	47	47,0
Óptimo	30	30,0
Total	100	100,0

Figura 2.

Rol de la trabajadora social según su dimensión servicios de salud.



En la tabla y figura 2, podemos observar que el 23.0% de la muestra de estudio perciben en la dimensión servicios de salud un nivel deficiente, el 47.0% un nivel regular y el 30.0% un nivel óptimo.

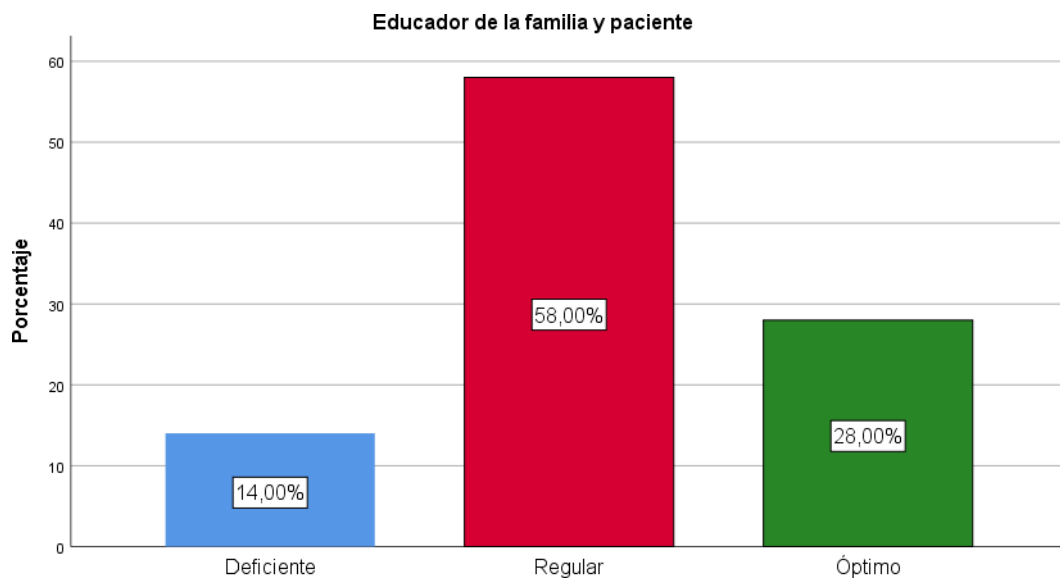
Tabla 3.

Rol de la trabajadora social según su dimensión educador de la familia y paciente.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	14	14,0
Regular	58	58,0
Óptimo	28	28,0
Total	100	100,0

Figura 3.

Rol de la trabajadora social según su dimensión educador de la familia y paciente.



En la tabla y figura 3, podemos observar que el 14.0% de la muestra de estudio perciben en la dimensión educador de la familia y paciente un nivel deficiente, el 58.0% un nivel regular y el 28.0% un nivel óptimo.

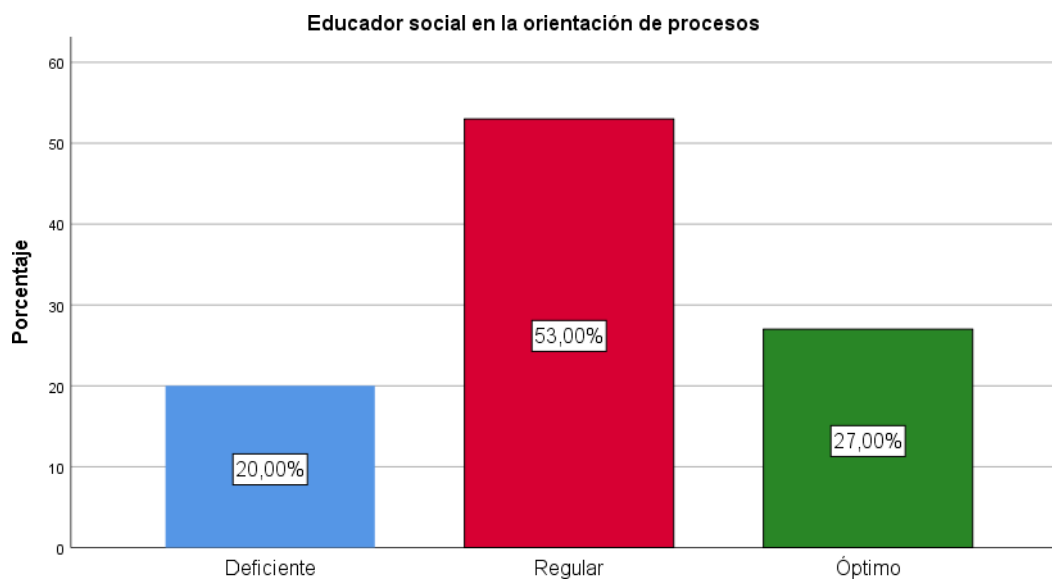
Tabla 4.

Rol de la trabajadora social según su dimensión educador social en la orientación de procesos.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	20	20,0
Regular	53	53,0
Óptimo	27	27,0
Total	100	100,0

Figura 4.

Rol de la trabajadora social según su dimensión educador social en la orientación de procesos.



En la tabla y figura 4, podemos observar que el 20.0% de la muestra de estudio perciben en la dimensión educador social en la orientación de procesos un nivel deficiente, el 53.0% un nivel regular y el 27.0% un nivel óptimo.

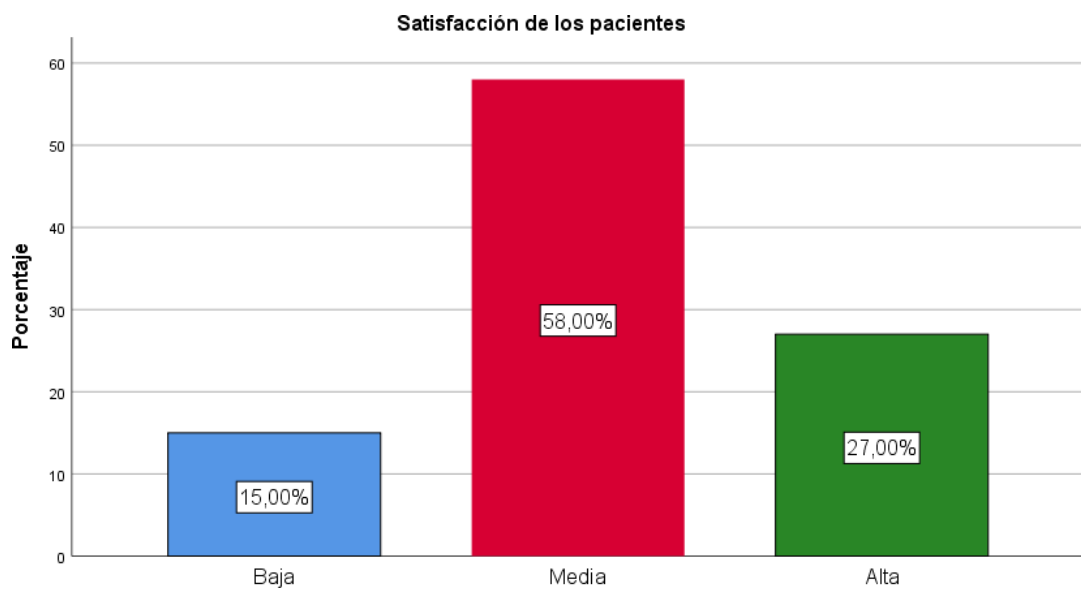
Tabla 5.

Distribución de datos según la variable satisfacción de los pacientes.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	15	15,0
Media	58	58,0
Alta	27	27,0
Total	100	100,0

Figura 5.

Distribución de datos según la variable satisfacción de los pacientes.



En la tabla y figura 5, podemos observar que el 15.0% de la muestra de estudio presentan en la variable satisfacción de los pacientes un nivel bajo, el 58.0% un nivel medio y el 27.0% un nivel alto.

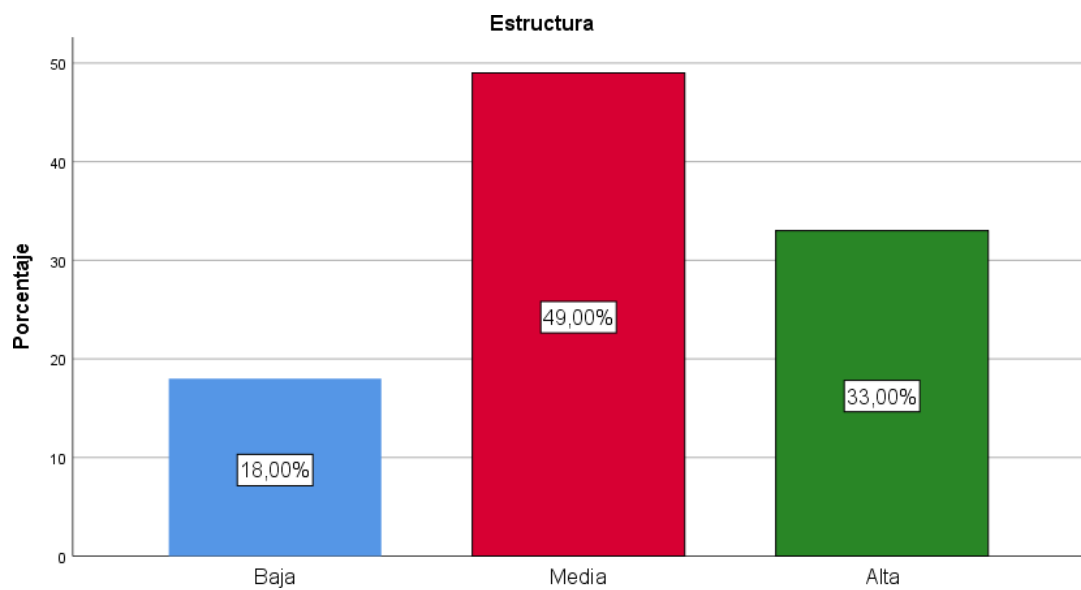
Tabla 6.

Satisfacción de los pacientes según su dimensión estructura.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	18	18,0
Media	49	49,0
Alta	33	33,0
Total	100	100,0

Figura 6.

Satisfacción de los pacientes según su dimensión estructura.



En la tabla y figura 6, podemos observar que el 18.0% de la muestra de estudio presentan en la dimensión estructura un nivel bajo, el 49.0% un nivel medio y el 33.0% un nivel alto.

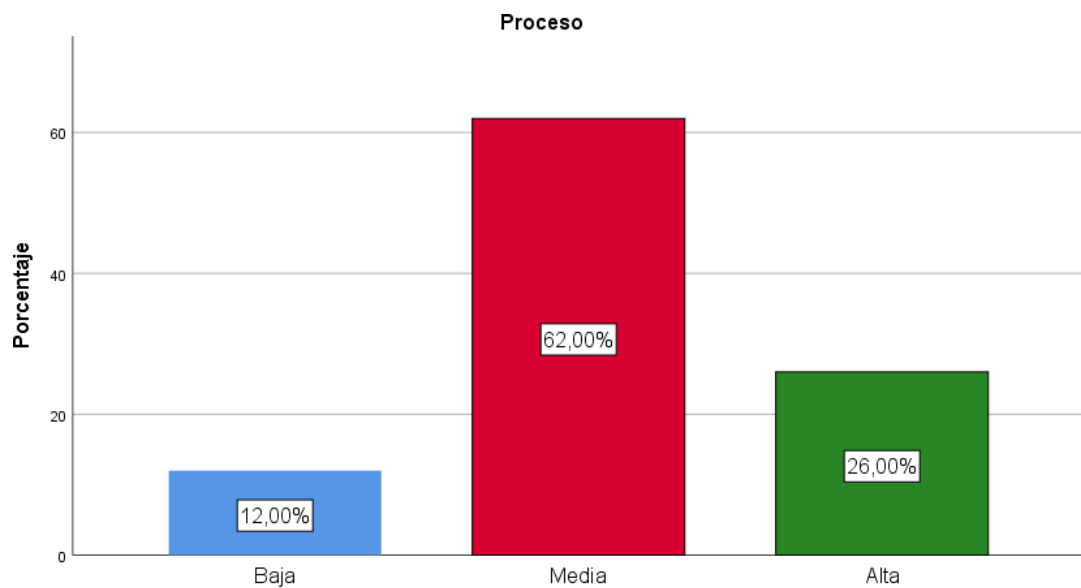
Tabla 7.

Satisfacción de los pacientes según su dimensión proceso.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	12	12,0
Media	62	62,0
Alta	26	26,0
Total	100	100,0

Figura 7.

Satisfacción de los pacientes según su dimensión proceso.



En la tabla y figura 7, podemos observar que el 12.0% de la muestra de estudio presentan en la dimensión proceso un nivel bajo, el 62.0% un nivel medio y el 26.0% un nivel alto.

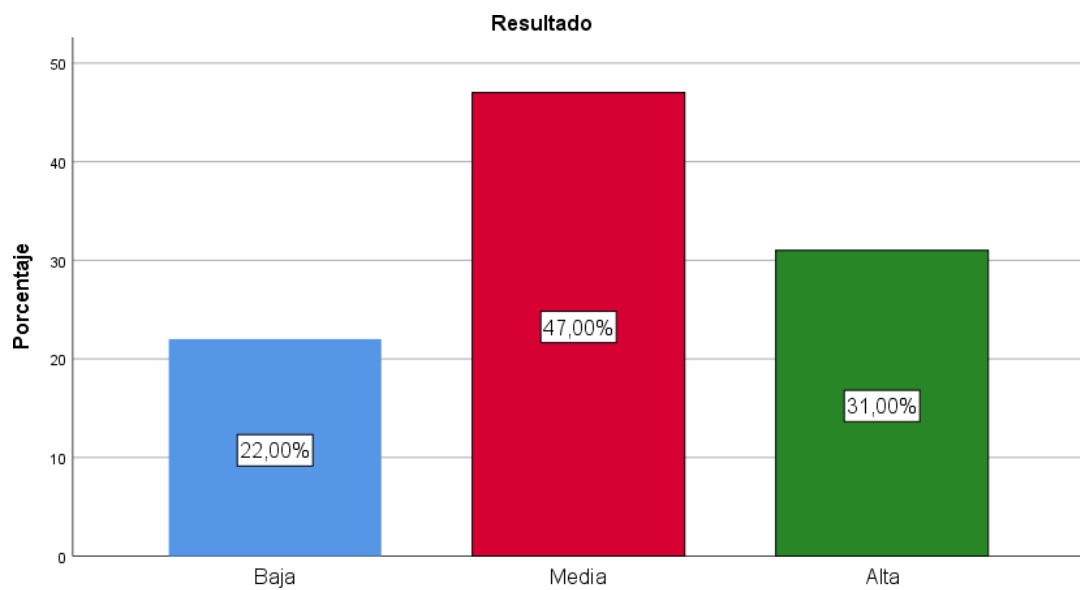
Tabla 8.

Satisfacción de los pacientes según su dimensión resultado.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	22	22,0
Media	47	47,0
Alta	31	31,0
Total	100	100,0

Figura 8.

Satisfacción de los pacientes según su dimensión resultado.



En la tabla y figura 8, podemos observar que el 22.0% de la muestra de estudio presentan en la dimensión resultado un nivel bajo, el 47.0% un nivel medio y el 31.0% un nivel alto.

Tabla 9.

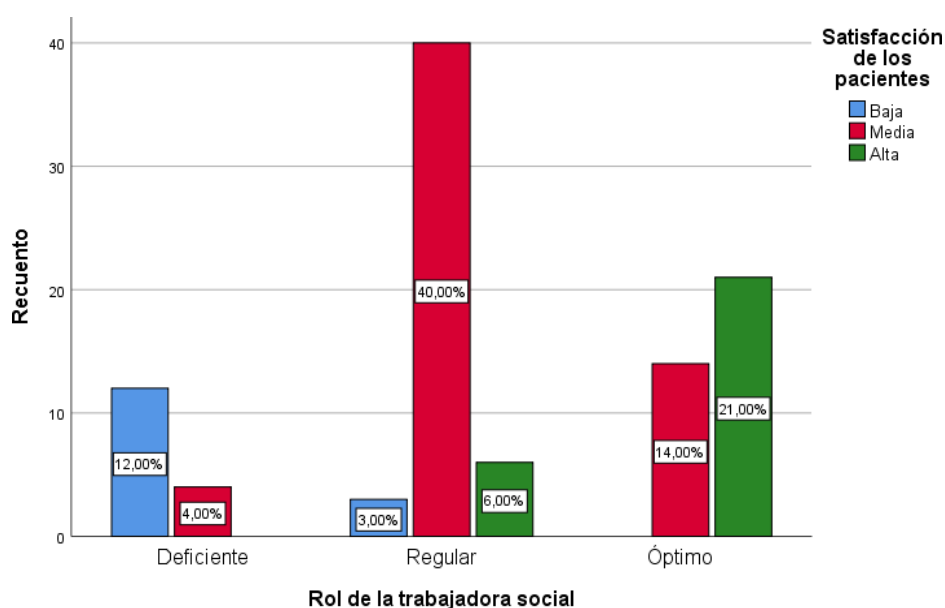
Rol de la trabajadora social según satisfacción de los pacientes.

		Satisfacción de los pacientes				
		Baja	Media	Alta	Total	
Rol de la trabajadora social	Deficiente	Recuento	12	4	0	16
		% del total	12,0%	4,0%	0,0%	16,0%
	Regular	Recuento	3	40	6	49
		% del total	3,0%	40,0%	6,0%	49,0%
	Óptimo	Recuento	0	14	21	35
		% del total	0,0%	14,0%	21,0%	35,0%
Total	Recuento	15	58	27	100	
	% del total	15,0%	58,0%	27,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 9.

Rol de la trabajadora social según satisfacción de los pacientes.



En la tabla y figura 9, se observa que cuando el rol de la trabajadora social es deficiente, la satisfacción de los pacientes en su mayoría es bajo en un 12.0%, pero cuando el rol de la trabajadora social es regular, la satisfacción de los pacientes en su mayoría es media en un 40.0%, finalmente cuando el rol de la trabajadora social es óptimo, la satisfacción de los pacientes en su mayoría es alta en un 21.0%.

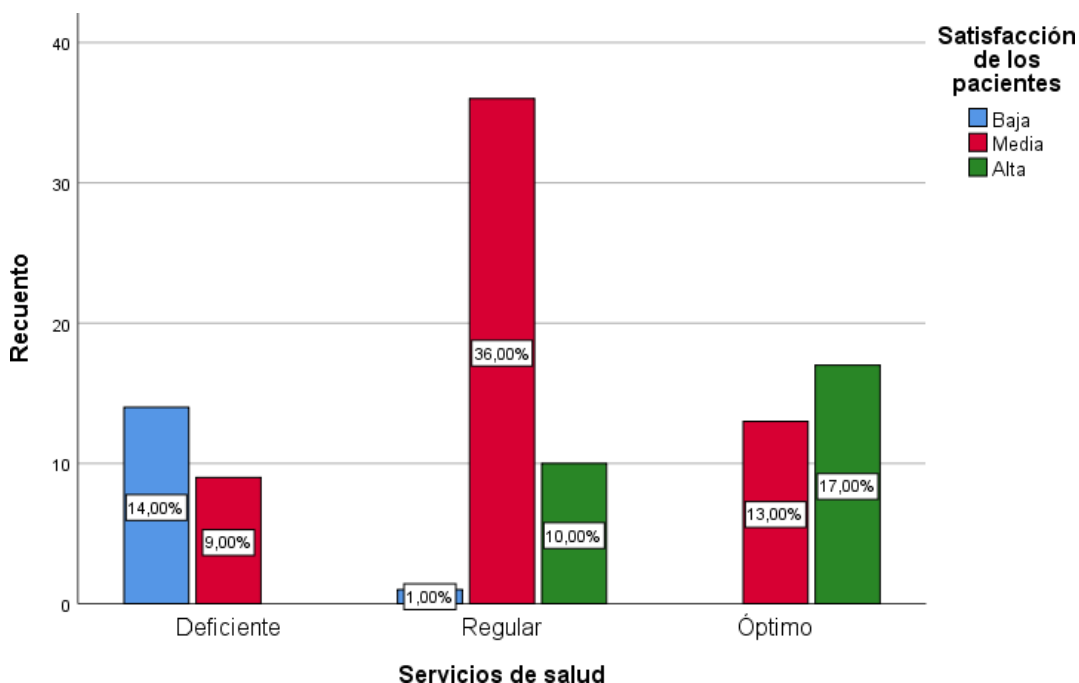
Tabla 10.

Servicios de salud según satisfacción de los pacientes.

		Satisfacción de los pacientes				Total
		Baja	Media	Alta		
Servicios de salud	Deficiente	Recuento	14	9	0	23
		% del total	14,0%	9,0%	0,0%	23,0%
	Regular	Recuento	1	36	10	47
		% del total	1,0%	36,0%	10,0%	47,0%
	Óptimo	Recuento	0	13	17	30
		% del total	0,0%	13,0%	17,0%	30,0%
Total	Recuento	15	58	27	100	
	% del total	15,0%	58,0%	27,0%	100,0%	

Figura 10.

Servicios de salud según satisfacción de los pacientes.



En la tabla y figura 10, se observa que cuando los servicios de salud son deficientes, la satisfacción de los pacientes en su mayoría es bajo en un 14.0%, pero cuando el servicio de salud es regular, la satisfacción de los pacientes en su mayoría es media en un 36.0%, finalmente cuando los servicios de salud son óptimos, la satisfacción de los pacientes en su mayoría es alta en un 17.0%

Tabla 11.

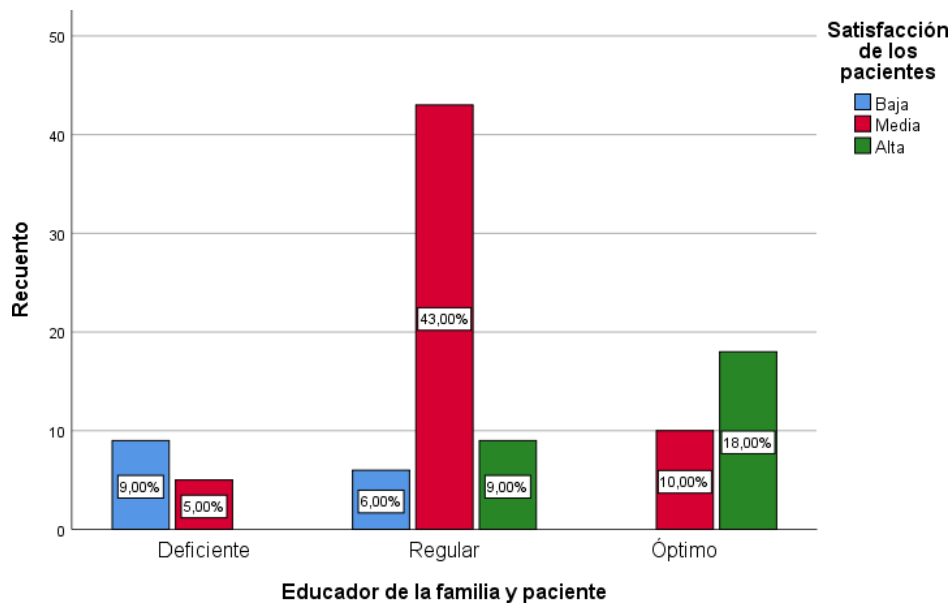
Educador de la familia y paciente según satisfacción de los pacientes.

		Satisfacción de los pacientes				Total
		Baja	Media	Alta		
Educador de la familia y paciente	Deficiente	Recuento	9	5	0	14
		% del total	9,0%	5,0%	0,0%	14,0%
	Regular	Recuento	6	43	9	58
		% del total	6,0%	43,0%	9,0%	58,0%
	Óptimo	Recuento	0	10	18	28
		% del total	0,0%	10,0%	18,0%	28,0%
Total		Recuento	15	58	27	100
		% del total	15,0%	58,0%	27,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 11.

Educador de la familia y paciente según satisfacción de los pacientes.



En la tabla y figura 11, se observa que cuando el educador de la familia y paciente es deficiente, la satisfacción de los pacientes en su mayoría es bajo en un 9.0%, pero cuando el educador de la familiar y paciente es regular, la satisfacción de los pacientes en su mayoría es media en un 43.0%, finalmente cuando el educador de la familiar y paciente es óptimo, la satisfacción de los pacientes en su mayoría es alta en un 18.0%.

Tabla 12.

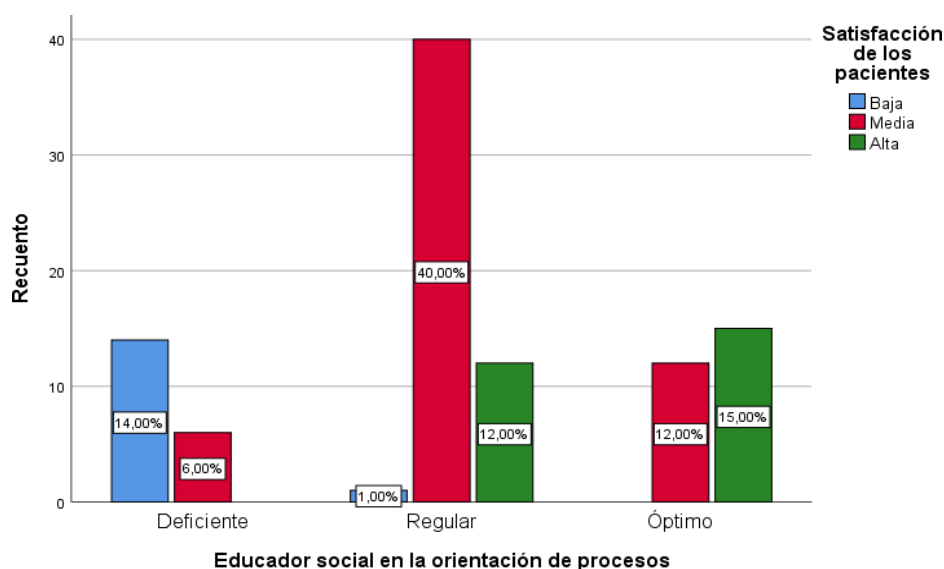
Educador social en la orientación de procesos según satisfacción de los pacientes.

		Satisfacción de los pacientes				
			Baja	Media	Alta	Total
Educador social en la orientación de procesos	Deficiente	Recuento	14	6	0	20
		% del total	14,0%	6,0%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	1	40	12	53
		% del total	1,0%	40,0%	12,0%	53,0%
	Óptimo	Recuento	0	12	15	27
		% del total	0,0%	12,0%	15,0%	27,0%
Total		Recuento	15	58	27	100
		% del total	15,0%	58,0%	27,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 12.

Educador social en la orientación de procesos según satisfacción de los pacientes.



En la tabla y figura 12, se observa que cuando el educador social en la orientación de procesos es deficiente, la satisfacción de los pacientes en su mayoría es bajo en un 14.0%, pero cuando el educador social en la orientación de procesos es regular, la satisfacción de los pacientes en su mayoría es media en un 40.0%, finalmente cuando el educador social en la orientación de procesos es óptimo, la satisfacción de los pacientes en su mayoría es alta en un 15.0%.

5.2. Prueba de Hipótesis

Prueba de normalidad

Con la finalidad de elegir el estadístico más adecuado para la contrastación de las hipótesis se utilizó prueba Kolmogorov-Smirnov con el objetivo de establecer de normalidad de la muestra y de esta manera elegir la técnica paramétrica o no paramétrica, más apropiada.

Prueba de normalidad

H0: Los datos tienen distribución normal

$p > 0,05$

H1: Los datos no tienen distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rol de la trabajadora social	,258	100	,000	,794	100	,000
Servicios de salud	,238	100	,000	,808	100	,000
Educador de la familia y paciente	,307	100	,000	,781	100	,000
Educador social en la orientación de procesos	,271	100	,000	,801	100	,000
Satisfacción de los pacientes	,304	100	,000	,783	100	,000
Estructura	,255	100	,000	,800	100	,000
Proceso	,332	100	,000	,763	100	,000
Resultado	,239	100	,000	,806	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para establecer la distribución de normalidad de la muestra, arrojó un valor menor a 0.05, por lo tanto, se empleó la prueba de Rho de Spearman, estadístico para muestras con distribución no normales.

Contrastación de las hipótesis

Hipótesis principal

Ha: Existe relación entre el rol de la trabajadora social y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

Ho: No existe relación entre el rol de la trabajadora social y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

Tabla 14

Prueba de correlación según Spearman entre el rol de la trabajadora social y la satisfacción de los pacientes.

			Rol de la trabajadora social	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Rol de la trabajadora social	Coeficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción de los pacientes	Coeficiente de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 14 muestran que el rol de la trabajadora social está relacionada de forma directa, moderada y significativa con la satisfacción de los pacientes, de acuerdo a la Rho de Spearman de 0.683, con una significación de $p=0.000$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación trabajadora social en servicios de salud y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

Ho: No existe relación trabajadora social en servicios de salud y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

Tabla 15

Prueba de correlación según Spearman entre los servicios de salud y la satisfacción de los pacientes.

			Servicios de salud	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Servicios de salud	Coeficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción de los pacientes	Coeficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 15 muestran que la dimensión servicios de salud está relacionada de forma directa, moderada y significativa con la satisfacción de los pacientes, de acuerdo a la Rho de Spearman de 0.639, con una significación de $p=0.000$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación directa entre el rol de la trabajadora social educador de la familia y paciente y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

Ho: No existe relación directa entre el rol de la trabajadora social educador de la familia y paciente y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

Tabla 16

Prueba de correlación según Spearman entre el educador de la familia y paciente y la satisfacción de los pacientes.

		Educador de la familia y paciente	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Educador de la familia y paciente	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,623**
		N	100
Satisfacción de los pacientes	Satisfacción de los pacientes	Coeficiente de correlación	,623**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	100

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

Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 16 muestran que la dimensión educador de la familia y la satisfacción del paciente está relacionada de forma directa, moderada y significativa con la satisfacción de los pacientes, de acuerdo a la Rho de Spearman de 0.623, con una significación de $p=0.000$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula 2 y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre el rol de la trabajadora social educador social en la orientación de procesos y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

Ho: No existe relación entre el rol de la trabajadora social educador social en la orientación de procesos y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

Tabla 17

Prueba de correlación según Spearman entre el educador social en la orientación de procesos y la satisfacción de los pacientes.

			Educador social en la orientación de procesos	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Educador social en la orientación de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,629**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción de los pacientes	Coeficiente de correlación	,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 17 muestran que la dimensión educador social en la orientación de procesos educador y la satisfacción de los paciente está relacionada de forma directa, moderada y significativa con la satisfacción de los pacientes, de acuerdo a la Rho de Spearman de 0.629, con una significación de $p=0.000$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula 3 y se acepta la hipótesis alterna

5.3. Discusión de resultados

Según el objetivo principal : Determinar la relación entre el rol de la trabajadora social y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022, se halló que el rol de la trabajadora social se presenta en un nivel regular en su mayoría, por otro lado la satisfacción de los pacientes se presentó en un nivel medio, por lo que se evidencio que la variable rol de la trabajadora social está relacionada de manera positiva y significativa con la variable satisfacción de los pacientes, según la Rho de Spearman de 0.683 con una significancia de $p=0.000$.

Estos resultados coinciden con lo encontrado en el estudio de Almonacid (2018) quien concluyo que los Trabajadores Sociales influyen de manera significativa mediante el uso adecuado de los recursos en la satisfacción de los pacientes, con el ingreso a la red de atención pública, la educación para la promoción de salud, y orientación para la convivencia solidaria, a favor de los usuarios que se atienden en el centro de salud mencionado. Así mismo es similar a lo que encontró Campos (2019) quien evidenció que en un grado regular la variable nivel de cuidados humanizados se asocia con la satisfacción del paciente. Por su parte García (2020), encontró que el grado de asociación de las variables según la prueba estadística del Rho de Spearman determinaron un resultado de 0.333 siendo un grado bajo dicha correlación concluyendo que existe una asociación positiva baja entre el rol del profesional de salud y la satisfacción del paciente.

En relación al objetivo específico uno; Identificar la relación trabajadora social en servicios de salud y la satisfacción de los pacientes. Se hallo que la dimensión servicios de salud está relacionada de forma positiva y significativa con la variable satisfacción de los pacientes, según la Rho de Spearman de 0.639 con una significancia estadística de $p=0.000$; lo que remarca la importancia del rol de la trabajadora social en la satisfacción del paciente, lo cual implica un trabajo conjunto con los otros profesionales de la institución de salud

Este resultado concuerda con reportado por el estudio de Campos (2021) en Ecuador quien llego a la conclusión de la importancia que tiene el trabajador social dentro del fortalecimiento del apoyo de la red orientada a los familiares;

debido a que con las técnicas y herramientas de la profesión se puede contribuir a una mejor comunicación con el paciente y sus familiares de tal que se comprenda mejor manera la situación del paciente; así mismo coincide con lo reportado por Conza (2020) en Ecuador donde las prácticas pre profesionales de Trabajo Social tuvieron un impacto positivo, posibilitando un mayor acercamiento con las instituciones externas lo que permitió conocer la realidad de las personas y el rol primordial que desempeña el trabajador social en el sector salud.

En relación al objetivo específico dos; Identificar la relación que existe entre el rol de la trabajadora social educador de la familia y paciente y la satisfacción de los pacientes, se halló que la dimensión educador de la familia y paciente está relacionada de manera directa y significativa con la variable satisfacción de los pacientes, según la Rho de Spearman de 0.623 con una significancia de $p=0.00$. Estos resultados concuerdan hallado por Giler (2019) en Ecuador evidenció que las actividades realizadas por los trabajadores sociales incluyeron visitas domiciliarias anuales a cada paciente. Además, se destaca la participación y su utilidad en las encuestas sociales para recolectar datos de pacientes, orientación y consejería de pacientes y/o familiares, programación de entrevistas y apoyo cuando el paciente fallece para así asegurar una atención de calidad. Asimismo, Quevedo y Sánchez (2019) en Colombia obtuvo como resultado del estudio, que la práctica profesional de los trabajadores sociales de la salud para brindar una atención de calidad es primordial para la satisfacción tanto de los pacientes como de sus familiares.

En relación al objetivo tres; Identificar la relación entre el rol de la trabajadora social educador social en la orientación de procesos y la satisfacción de los pacientes, se encontró que la dimensión educadora social en la orientación de procesos está relacionada de manera directa y significativa con la satisfacción de los pacientes, según la Rho Spearman de 0.629 con una significancia de $p=0.000$. Este resultado concuerda con lo reportado por Campos (2021). en Ecuador que evidencio la importancia que tiene el Trabajador Social dentro del fortalecimiento del apoyo de la red orientada a los familiares; debido a que con las técnicas y herramientas de la profesión podemos contribuir a una mejor comunicación con el paciente y sus familiares de tal que se comprenda mejor manera la situación del paciente.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que el rol de la trabajadora social se relaciona de manera directa con la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022, lo que nos indica que un mejor nivel del trabajo desarrollado por el personal de trabajo social habrá una mayor satisfacción por parte de los pacientes.
2. Se identificó que la dimensión, servicios de salud del rol de la trabajadora social se relaciona de manera directa con la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.
3. Se identificó que la dimensión, educador de la familia y paciente del rol de la trabajadora social se relaciona de manera directa con la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.
4. Se identificó que la dimensión, educador social en la orientación de procesos del rol de la trabajadora social se relaciona de manera directa con la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

RECOMENDACIONES

1. A la directiva del Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022, se recomienda considerar hacer uso del presupuesto para mejorar el área de la trabajadora social, dado que, se ha comprobado la importancia que tiene para lograr una mayor satisfacción en el paciente.
2. A los profesionales de trabajo social de las instituciones de salud, se recomienda seguir capacitándose y especializándose en lo que respecta al manejo de la atención del paciente, con el fin de cumplir con sus labores de manera más eficiente y significativa.
3. Se recomienda a la institución de salud y a las trabajadoras sociales considerar el enfoque humanizado para el trato con el paciente y los familiares y de esta forma generar una interrelación más cercana, con el fin de facilitar su trabajo
4. Se recomienda a las trabajadoras sociales de la institución de salud desarrollar folletos y propaganda de los beneficios y derechos que los pacientes tiene con respecto al servicio de salud que se le brinda, puesto que muchos desconocen los beneficios y derechos que le brinda el Estado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almonacid, G., Gina Alexandra. (2018). *Influencia del rol del trabajador social en la contribución del bienestar de los pacientes de los hospitales de I nivel de Essalud de Trujillo: 2018*. Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11981?show=full>
- Arango, C. (2021). *Intervención de la Trabajadora Social en el área de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y Capacitación en la empresa*. ManpowerGroup Perú. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5620>
- Arias, F. (2012) *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República.
- Arias, N. (2021). *Intervención del trabajador social frente a la violencia contra la mujer en el distrito de San Juan de Miraflores 2021*. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8990>
- Ashcroft, R., Sur, D., Greenblatt, A., & Donahue, P. (2022). The impact of the COVID-19 pandemic on social workers at the frontline: A survey of Canadian social workers. *British Journal of Social Work*, 52(3), 1724–1746. doi:10.1093/bjsw/bcab158
- Bedoya, L, Aguirre S. M., & Ríos, S. Y. (2018). *Trabajador Social y procesos de intervención a pacientes diagnosticados con ECNT en IPS y hospitales en la ciudad de Medellín*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/6280>
- Blanco , N. (2015). *El educador social en los equipos de orientación educativa en la Comunidad de Castilla y León*. Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/15878>
- Calleja , J. P. (2021). El trabajo social en la lucha contra la COVID-19. Las labores en el rastreo de contactos y el refuerzo al sistema sanitario. *Cuadernos de Trabajo Social*, 35(1), 61-70. <https://doi.org/10.5209/cuts.74481>
- Campos , M. (2019). *El cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital De Huacho 2017*.

Universidad Nacional del Callao.
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3718>

Campos, A. (2021). *Intervención del Trabajo Social en la red de apoyo familiar de pacientes de la unidad de diálisis del Hospital Quito N°1 de la Policía Nacional del Ecuador, período octubre 2019 – marzo 2020*. Quito: UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/25266>

Cárdenas, J. y Cedeño, M. (2018). Intervención del trabajo social en los programas de atención al adulto mayor en los centros geriátricos en la ciudad de Portoviejo. *Caribeña de Ciencias Sociales*, (julio). <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/trabajo-social-geriatricos.html>

Carrasco, S. (2016) *Metodología de La Investigación Científica*. https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_

Castro, C.; Moreno, C. y Paredes, H. (2016) *Calidad del cuidado y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2016. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>

Conza, A. (2020). *Intervención del/la Trabajador/a Social en la consolidación de las relaciones familiares en pacientes del Hospital de Atención Integral al Adulto Mayor en el Distrito Metropolitano de Quito, período abril-agosto 2019*. Quito: UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23301>

Dako-Gyeke, M., Boateng, D. A., & Mills, A. A. (2018). The role of social work in the provision of healthcare in Africa. En N. Nortjé, J.-C. D. Jongh, & W. A. Hoffmann (Eds.), *Advancing Global Bioethics* (pp. 107–118). Cham: Springer International Publishing.

Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

García, J. (2020). *Calidad de cuidado y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018*.

- Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
<http://intra.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4957>
- Giler, V. (2019). *Pacientes renales y su caracterización como aporte al proceso interventivo del trabajo social. El caso de una clínica de diálisis en la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://201.159.223.180/handle/3317/13809>
- Gutiérrez, R. (2018). La Educación Social en el ámbito sanitario. *RES Revista de Educación Social*, 27(1) https://eduso.net/res/wp-content/uploads/2020/06/esamsanitario_res_27.pdf
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill
- Hernández, A. , Rojas, C., Prado, F. y Bendezú, G.(2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Iparraguirre, A. (2015). *Influencia de la calidad del servicio brindada por las trabajadoras sociales en la satisfacción de las gestantes atendidas en el policlínico el porvenir - Essalud, distrito el Porvenir, año 2015*. Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2844>
- Kodom, R. B. (2022). The role of social work in the healthcare settings during the COVID-19 pandemic in Africa. *International Social Work*, 002087282110705. doi:10.1177/00208728211070525
- Landa, A. (2019). *El rol del trabajador social en los Centros Juveniles de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15147>
- Lobo, A.; Domínguez, K. y Rodríguez, J. (2016) Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Ridec*. 2016; 9(1). <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>

- Loilo, H. y Ore, C. (2018). *Rol de la trabajadora social desde el enfoque estratégico en la Universidad Peruana Los Andes – sede La Merced*. Universidad Nacional del Centro del Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4328>
- Menor, M.; Aguilar, M.; Mur, N. y Santana, C. (2017). Efectividad de las intervenciones educativas para la atención de la salud. Revisión sistemática. *MediSur*, 15(1), 71-84. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2017000100011&lng=es&tlng=es.
- Neuvoo (2018) *¿Qué hace un Trabajador Social?* <https://neuvoo.com.mx/neuvooPedia/es/trabajador-social/>
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2013) *Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis*. 3era edición. Perú.
- Ordoñez, F. (2014) *Características de la intervención profesional de las trabajadoras sociales que laboran en el área de recursos humanos de las empresas industriales de la región la libertad, durante el año 2014*. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3667/ORDO%C3%91EZ%20COSTA%20FIORELLA%20LISSETH%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quevedo, J. C., & Sánchez, V. (2019). *Ejercicio profesional de los y las trabajadoras sociales en el área de la salud en cinco unidades de cuidados crónicos y paliativos en la ciudad de Bogotá*. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. <https://repositorio.unicolmayor.edu.co/handle/unicolmayor/141>
- Sanz, M, Garrido, L, y Caro, C. (2017). Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis. *Nefrológica*, 20(1), 66-75. Recuperado en 21 de octubre de 2022, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es&tlng=es.
- Silvera, M. (2021) *Dimensiones de calidad para las clínicas de heridas en Colombia a partir de la visión teórica de Avedis Donabedian, 2020*. Universidad Nacional de Colombia. <http://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/79541>

Suárez, L., Rodríguez, L. y Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010. Recuperado en 21 de octubre de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&tlng=es.

Yanpacallo, M. (2021). *El Trabajador Social*. Humanista Perú <https://www.humanistaperu.com/el-trabajador-social-en-salud/#:~:text=El%20trabajador%20social%20en%20salud%20es%20el%20profesional%20que%20conoce,a%20trav%C3%A9s%20de%20funciones%20de>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Rol de la trabajadora social y satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el rol de la trabajadora social y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre el rol de la trabajadora social en servicios de salud y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre el rol de la trabajadora social educador de la familia y paciente y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre el rol de la trabajadora social educador social en la orientación de procesos y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el rol de la trabajadora social y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación trabajadora social en servicios de salud y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el rol de la trabajadora social educador de la familia y paciente y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre el rol de la trabajadora social educador social en la orientación de procesos y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el rol de la trabajadora social y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación trabajadora social en servicios de salud y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.</p> <p>Existe relación directa entre el rol de la trabajadora social educador de la familia y paciente y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.</p> <p>Existe relación entre el rol de la trabajadora social educador social en la orientación de procesos y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.</p>	<p>Variable 1: Rol de la trabajadora social</p> <p>Variable 2: satisfacción de los pacientes</p>	<p>Servicios de salud</p> <p>Educador de la familia y paciente</p> <p>Educador social en la orientación de procesos</p> <p>Estructura</p> <p>Proceso.</p> <p>Resultado.</p>	<p>Formación académica Campo de intervención Bienestar de los pacientes Logros</p> <p>Lazos Familia Convivencia Vida saludable Recursos Clima favorable</p> <p>Orientación Beneficios sociales Necesidades específicas Educadora social</p> <p>Oportuno Pertinente Sentimientos Confianza Respeto Comodidad</p> <p>Trato amable Empatía Consejería Derechos Problemas Dificultades</p> <p>Comprensión Riesgo Gestiones</p>	<p>Método: Hipotético-Deductivo</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Tipo: Descriptiva correlacional</p> <p>Nivel: aplicativo</p> <p>Población:</p> <p>Muestra:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento(s): Cuestionario Ficha de cotejo</p>

ANEXO 02: Instrumentos de recolección de datos

ROL DE LA TRABAJADORA SOCIAL

Nº	Ítems	Nunca	Algunas veces	Siempre
Servicios de salud				
1	La trabajadora social le orienta			
2	La trabajadora social le brinda información preventiva			
3	La trabajadora social contribuye a su recuperación integral			
4	La trabajadora social le da información sobre las hospitalización			
5	La trabajadora social asesora al paciente en sus dudas respecto a sus tramites			
Educador de la familia y paciente				
6	La trabajadora social fortalece los lazos de convivencia entre usted y su familia			
7	La trabajadora social es solidaria con sus familiares			
8	La trabajadora social fomenta espacios de integración familiar			
9	La trabajadora social respeta su vulnerabilidad			
10	La trabajadora social se involucra en las actividades para fomentar el bienestar de la convivencia familiar			
Educador social en la orientación de procesos				
11	La trabajadora social facilita los tramites			
12	La trabajadora social da información sobre los beneficios sociales			
13	La trabajadora social le brinda información sobre servicios no conocidos de la institución			
14	La trabajadora social le da seguimiento as su caso			
15	La trabajadora social le ha favorecido en su recuperación			

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

Nº	Ítems	Nunca	Algunas veces	Siempre
ESTRUCTURA				
1	La atención que le brindo la Trabajadora Social fue en el momento oportuno			
2	El tiempo de espera en el consultorio de la Trabajadora Social fue Pertinente.			
3	El tiempo que utilizo la Trabajadora Social para realizar la consejería le permitió manifestar todos sus problemas y expresar sus sentimientos			
4	Le inspiró confianza la Trabajadora Social con quien tuvo la consulta			
5	Durante la atención que le brindo la Trabajadora Social, respeto su privacidad.			
6	Durante la atención que le brindó la Trabajadora Social, gozo de comodidad.			
PROCESO				
7	El trato amable y cordial de la Trabajadora Social le permitió sentirse cómoda en la consejería.			
8	La empatía que tuvo la Trabajadora Social al momento de realizar la consejería, le brindo confianza y seguridad			
9	La confianza que le brindó la trabajadora Social en la consejería le permitió expresar todos sus sentimientos y preocupaciones			
10	La información que le brindo la Trabajadora Social sobre Prestaciones Económicas de Salud, le sirvieron para hacer uso oportunamente de sus Derechos			
11	Las Alternativas de Solución que brindo la Trabajadora Social le ayudo a resolver sus problemas personales, familiares y sociales.			
12	Las Alternativas de Solución que brindo la Trabajadora Social le ayudo a resolver las dificultades que tuvo en la Institución y que no le permitían atenderse oportunamente			
RESULTADO				
13	La comprensión, amabilidad y fiabilidad que muestro la Trabajadora Social durante la consejería, le ha permitido tener una estancia más agradable			
14	La efectiva intervención profesional que realizo la Trabajadora Social para solucionar sus problemas personales, familiares y de salud, ha permitido evitar algún tipo de riesgo de salud			
15	Las gestiones que realizo la Trabajadora Social para solucionar sus problemas institucionales, le permitieron atenderse oportunamente			

Anexo 03:
Validez y confiabilidad

Confiabilidad Instrumento Rol de la Trabajadora Social

**Resumen de procesamiento de
casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	15

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	31,37	38,102	,570	,856
Item 2	31,50	38,879	,576	,856
Item 3	31,37	39,275	,477	,861
Item 4	31,40	39,007	,517	,859
Item 5	31,37	37,137	,636	,852
Item 6	31,43	39,220	,466	,861
Item 7	31,37	39,757	,505	,860
Item 8	31,47	38,395	,618	,854
Item 9	31,40	40,662	,302	,870
Item 10	31,47	39,499	,414	,864
Item 11	31,37	39,482	,493	,860
Item 12	31,27	39,237	,461	,862
Item 13	31,47	37,775	,530	,858
Item 14	31,23	39,564	,549	,858
Item 15	31,40	37,559	,600	,854

Confiabilidad Instrumento Satisfacción de los Pacientes

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	15

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	27,20	38,097	,607	,867
Item 2	27,43	39,495	,471	,873
Item 3	27,33	40,575	,434	,875
Item 4	27,37	39,689	,528	,871
Item 5	27,33	39,333	,500	,872
Item 6	27,30	37,114	,648	,865
Item 7	27,43	39,151	,474	,874
Item 8	27,63	37,482	,679	,864
Item 9	27,20	40,372	,353	,879
Item 10	27,53	38,809	,553	,870
Item 11	27,23	40,668	,402	,876
Item 12	27,27	39,168	,481	,873
Item 13	27,33	38,437	,606	,867
Item 14	27,33	39,264	,554	,870
Item 15	27,27	36,961	,685	,863

Validación de los instrumentos

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO

En base a su evaluación del cuestionario de “*Rol de la trabajadora social*” es:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

En base a su evaluación del cuestionario de “*satisfacción de los pacientes*” es:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

DATOS DEL JUEZ:

Nombres y apellidos del juez: Luis Alfredo Benites Morales

Formación académica: Psicólogo, Magíster en Psicología

Áreas de experiencia profesional: Psicología Educativa

Tiempo: 50 años

Cargo actual: Docente de post grado

Institución: Universidad Cesar Vallejo


Firma
Luis Alfredo Benites Morales
Psicólogo
C.Ps.P. 0213

Firma del juez

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO

En base a su evaluación del cuestionario de “*Rol de la trabajadora social*” es:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

En base a su evaluación del cuestionario de “*satisfacción de los pacientes*” es:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

DATOS DEL JUEZ:

Nombres y apellidos del juez: Lizzie Roxana Paucar Villanueva

Formación académica: Psicóloga, Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

Áreas de experiencia profesional: Psicología Clínica y de la Salud

Tiempo: 12 años

Cargo actual: Psicóloga

Institución: Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila – Comas

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
CENTRO MATERNO INFANTIL S.L.M.I.

LIC. LIZZIE PAUCAR VILLANUEVA
PSICOLOGA
CPPS. 17303

FIRMA

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO

En base a su evaluación del cuestionario de “*Rol de la trabajadora social*” es:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

En base a su evaluación del cuestionario de “*satisfacción de los pacientes*” es:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

DATOS DEL JUEZ:

Nombres y apellidos del juez: Ronald Armando León Santos

Formación académica: Psicólogo (UNMSM) Magister en Psicología (UCV)

Áreas de experiencia profesional: Psicología Educativa-Organizacional

Tiempo: 5 años

Cargo actual: Docente

Institución: Universidad Autónoma- Universidad Inca Garcilaso de la Vega



Mg. Ronald Armando Leon Santos

Firma del juez

ANEXO 04: Datos estadísticos

Variable rol de la trabajadora social

Data_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	var	var	var	var	var
1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3					
2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3					
3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3					
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3					
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
6	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2					
7	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3					
8	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2					
9	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3					
10	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3					
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
12	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3					
13	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2					
14	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2					
15	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3					
16	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3					
17	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3					
18	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3					
19	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2					
20	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2					
21	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2					
22	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1					
23	2	2	3	1	1	3	1	3	2	2	1	3	3	3	2					
24	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3					
25	1	3	2	2	2	3	1	3	1	3	3	1	3	3	2					
26	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2					
27	2	1	1	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	2					
28	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2					
29	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	3					
30	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1					
31	2	1	3	1	3	1	3	1	3	2	2	3	2	1	3					
32	1	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Data_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	var	var	var	var	var
33	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	1					
34	1	3	1	2	1	1	2	1	1	3	1	3	2	2	1					
35	2	2	3	1	2	1	3	2	3	3	3	2	3	1	1					
36	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	3	1	2	3					
37	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2					
38	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	2	3	2	3	1					
39	1	2	3	1	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	3					
40	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	1	3	1					
41	3	1	3	3	2	2	1	3	1	1	2	2	1	3	1					
42	3	3	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2					
43	2	1	3	3	1	2	2	2	3	2	1	1	2	1	3					
44	2	2	1	2	1	2	1	3	1	3	3	3	1	3	2					
45	1	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2	2	1	3	3					
46	2	2	3	3	1	2	3	1	2	2	3	2	1	3	3					
47	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	1	2	3	3					
48	2	3	3	3	1	2	3	1	3	1	1	1	3	1	2					
49	1	1	3	2	2	3	3	1	3	2	1	1	3	1	1					
50	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	3	3	2					
51	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1					
52	3	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	2	3	1	3					
53	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	3					
54	3	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3					
55	3	3	3	3	1	3	3	1	2	1	2	3	3	1	2					
56	1	3	1	1	2	1	2	1	3	1	3	2	3	1	2					
57	1	1	1	3	1	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2					
58	1	2	3	1	3	2	2	2	1	3	1	3	2	3	2					
59	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2					
60	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3					
61	1	3	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2					
62	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2					
63	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2					
64	2	1	1	1	2	1	2	3	2	3	1	1	3	3	2					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Data_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	var	var	var	var	var
65	3	2	1	3	3	3	2	3	1	3	2	1	3	2	2					
66	1	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	1	2	1					
67	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3					
68	3	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1					
69	2	2	3	2	1	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
70	1	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3					
71	3	2	2	1	1	3	1	2	1	3	2	1	3	1	1					
72	1	2	1	2	2	2	3	3	3	1	2	1	1	1	1					
73	1	1	2	1	1	3	3	3	1	2	2	3	3	1	1					
74	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	1	3	1	3	2					
75	3	2	2	2	1	3	3	3	2	1	2	1	3	2	1					
76	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2	1					
77	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1					
78	3	1	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2					
79	2	2	1	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3					
80	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2					
81	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2					
82	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1					
83	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1					
84	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1					
85	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1					
86	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2					
87	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2					
88	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1					
89	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2					
90	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2					
91	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2					
92	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1					
93	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1					
94	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2					
95	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2					
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Data_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	var	var	var	var	var
97	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2					
98	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2					
99	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1					
100	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2					
101																				
102																				
103																				
104																				
105																				
106																				
107																				
108																				
109																				
110																				
111																				
112																				
113																				
114																				
115																				
116																				
117																				
118																				
119																				
120																				
121																				
122																				
123																				
124																				
125																				
126																				
127																				
128																				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Variable satisfacción de los pacientes

Data_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	var	var	var	var	var
1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3					
2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2					
3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3					
4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2					
5	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3					
6	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3					
7	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2					
8	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3					
9	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3					
10	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3					
11	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2					
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2					
13	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3					
14	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2					
15	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2					
16	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2					
17	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2					
18	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3					
19	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2					
20	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3					
21	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3					
22	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2					
23	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2					
24	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3					
25	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2					
26	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3					
27	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3					
28	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3					
29	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3					
30	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3					
31	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2					
32	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	3	2					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Data_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	var	var	var	var	var
33	1	1	2	1	2	3	2	3	2	1	1	3	1	1	1					
34	2	1	1	2	3	2	3	3	1	1	1	1	2	2	3					
35	1	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2					
36	3	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	1	3					
37	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	1	3	2	1					
38	1	2	2	3	1	3	2	3	3	1	1	2	1	2	2					
39	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	3	3	2					
40	2	3	2	1	1	1	3	2	1	1	3	2	3	3	2					
41	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	1					
42	3	1	3	3	1	1	1	3	1	2	2	2	1	2	2					
43	3	1	2	2	1	3	3	2	3	1	1	2	2	2	1					
44	1	1	2	3	3	2	1	3	3	2	3	1	1	3	3					
45	1	3	1	1	3	1	2	3	1	2	3	3	1	1	1					
46	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	2	2					
47	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	1	2	2					
48	1	3	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	3	2	3					
49	3	1	1	3	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	3					
50	1	3	2	1	3	1	1	1	2	3	1	3	1	3	1					
51	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1					
52	3	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3					
53	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3					
54	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	1	1	2	3	1					
55	2	2	2	2	3	3	1	2	3	1	3	2	2	1	3					
56	1	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3					
57	3	3	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1					
58	2	2	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3					
59	1	1	1	1	3	2	2	3	1	3	3	2	1	2	1					
60	2	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1					
61	2	2	3	3	1	3	1	2	3	2	2	2	1	1	2					
62	2	3	3	1	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	1					
63	2	2	2	3	3	2	1	3	3	1	1	1	3	3	2					
64	3	3	2	3	1	1	3	1	1	2	3	1	2	2	2					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Data_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	var	var	var	var	var
64	3	3	2	3	1	1	3	1	1	2	3	1	2	2	2					
65	1	1	3	2	1	2	1	1	3	3	2	3	2	2	1					
66	1	1	3	1	2	1	3	2	2	1	2	3	3	2	1					
67	2	1	2	3	2	3	1	1	3	1	1	2	2	3	3					
68	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1	2					
69	3	1	2	1	3	3	3	1	1	3	2	3	2	3	3					
70	1	2	3	2	2	1	2	2	3	1	2	3	2	3	1					
71	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	3					
72	2	1	1	3	3	2	1	2	3	1	3	1	3	1	3					
73	2	1	2	2	2	3	2	1	1	3	1	3	3	3	2					
74	1	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	3	1					
75	1	1	1	1	3	3	1	3	2	2	1	3	1	2	1					
76	1	1	3	3	2	1	3	1	1	3	3	2	2	3	2					
77	2	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3	2	2	3	1					
78	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3					
79	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	3					
80	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2					
81	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2					
82	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1					
83	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2					
84	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2					
85	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2					
86	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1					
87	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1					
88	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2					
89	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1					
90	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2					
91	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2					
92	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1					
93	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2					
94	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1					
95	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Data_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	var	var	var	var	var	
96	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2					
97	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2					
98	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1					
99	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1					
100	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2					
101																					
102																					
103																					
104																					
105																					
106																					
107																					
108																					
109																					
110																					
111																					
112																					
113																					
114																					
115																					
116																					
117																					
118																					
119																					
120																					
121																					
122																					
123																					
124																					
125																					
126																					
127																					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ANEXO 04: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: “Rol de la trabajadora social y satisfacción de los pacientes que acuden al hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.”.

Nombre del investigador principal: Bach. Clara Angela Vásquez Manuyama

Propósito del estudio: Determinar la relación entre el rol de la trabajadora social y la satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital II de Essalud de Iquitos, 2022.

Participantes: Pacientes.

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios por participar: Los participantes del estudio podrán acceder a los resultados de la investigación.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Remuneración por participar: Ninguna es voluntaria.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca del estudio, puede dirigirse a la coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Presidente del Comité de Ética de la ubicada en la 4, correo electrónico:

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer pregunta; y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa su aceptación de participar voluntariamente en el estudio. En mención a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:
.....

Correo electrónico personal o institucional:
.....

Firma

ANEXO 05: Carta de aceptación de la institución