

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD

AUTORES:

**JUANA LUISA FLORES SANCHEZ
ELENA ELSA POZO ALEJANDRO**

Callao, 2021

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO:

Dra. Nancy Susana Chalco Castillo	Presidenta
Dra. Ana Lucy Siccha Macassi	Secretaria
Dra. Mery Juana Abastos Abarca	Miembro
Dra. Noemi Zuta Arriola	Miembro

ASESOR(A) : Dra. GLADIZ MEDINA MANDUJANO

N° de Libro: 01

N° de Folio: 321

N° de Acta: 12

Fecha de aprobación de la tesis:

Bellavista, martes 05 de enero de 2021

**RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DIRECTIVO DE LA UNIDAD DE
POSGRADO N° 148 -2020-CDUPG-FCS.**

DEDICATORIA

*A Dios Padre Todopoderoso por
Bendecirnos, Guiarnos, Cuidarnos y
Protegernos en todo momento
frente a tantas adversidades de
cada día de nuestras vidas,
iluminando camino para la
culminación de nuestro estudio.*

ÍNDICE

	Págs.
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO.....	I
DEDICATORIA.....	II
ÍNDICE.....	III-IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	V-VI
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	VII
RESUMEN.....	1
RESUMO.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	5
1.2 Formulación del problema	7
1.3 Objetivos	8
1.4 Limitantes de la Investigación (teórico, temporal y específico)..	9
II MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes (Internacional y Nacional)	10
2.2 Bases teóricas.....	14
2.3 Base Conceptual.....	16
2.4 Definición de términos básicos	23
III HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1 Hipótesis	24
3.2 Definición conceptual de variables.....	24
3.2.1 Operacionalización de las variables	25
IV DISEÑO METODOLÓGICO	
4.1 Tipo y diseño de investigación	27

4.1.1	Tipo de la investigación.....	27
4.1.2	Diseño de la investigación	27
4.2	Método de investigación	28
4.3	Población y muestra.....	28
4.4	Lugar del estudio y periodo de desarrollado.....	29
4.5	Técnicas e instrumentos para recolección de la información.	30
4.6	Análisis y procesamientos de datos.....	31
V	RESULTADOS	
5.1	Resultados descriptivos.....	32
5.2	Resultados inferenciales	35
VI	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
6.1	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.	39
6.2	Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	41
6.3	Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes.	42
	CONCLUSIONES	44
	RECOMENDACIONES.....	45
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
	ANEXOS.....	53
•	Anexo 1: Matriz de Consistencia	54
•	Anexo 2: Instrumentos validados.....	56
•	Anexo 3: Consentimiento Informado	65
•	Anexo 4: Base de Datos	67

ÍNDICE DE TABLAS

	Págs.
Tabla N° 5.1.1 Descripción demográfica en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019	32
Tabla N° 5.1.2 Calidad de atención en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019	33
Tabla N° 5.1.3 Satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019	34
Tabla N° 5.2.1 Relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019	35
Tabla N° 5.2.2 Relación entre Calidad de Atención en su dimensión componente técnico y la satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019	36

Tabla N° 5.2.3	Relación entre el componente interpersonal y la satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019	37
Tabla N° 5.2.4	Relación entre el componente confort y la satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Págs.
Grafico N° 1	Distribución de frecuencia de la variable Calidad de Atención.	73
Grafico N° 2	Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción.	73
Grafico N° 3	Diagrama de dispersión de la correlación entre Calidad de Atención y Satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo,2019	74

RESUMEN

El presente trabajo de tesis, titulado “Calidad de atención y Satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019”, ha sido realizado con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados. El presente estudio fue elaborado a partir de un enfoque cuantitativo de investigación, contando con un diseño no experimental – transversal. El tamaño muestral fue de 70 evaluados, siendo los evaluados familiares de pacientes que se encuentran hospitalizados en la institución. La recolección de datos fue realizada a través de la aplicación de encuestas. Para ello se utilizó el “Cuestionario para calidad de atención”, instrumento conformado por un total de 30 ítems, diseñado para evaluar los componentes “técnico”, “interpersonal” y “confort”. Asimismo, se utilizó un cuestionario para evaluar la Satisfacción en Familiares, instrumento conformado por un total de 9 ítems. La información recogida a través de ambos instrumentos fue procesada con el paquete estadístico SPSS en su versión 25. Con respecto a los resultados de esta investigación, a nivel descriptivo, en cuanto a la Calidad de Atención, se encontró una predominancia de evaluados categorizados en un nivel “medio” tanto para el componente Técnico (62.86%), Interpersonal (85.71%) y Confort (75.71%), así como para la puntuación total (75.71%). En cuanto a la variable Satisfacción, se pudo apreciar una predominancia de niveles categorizados como “medio” tanto para las dimensiones Información (65.71 %), Calidez humana y confort (74.29%), Capacidad técnica y científica (70.00%), Oportunidad de prestación de servicios (82.86%), así como para la puntuación total de la Satisfacción (98.57%). Por otro lado, a nivel inferencial, se encontraron correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre ambas variables y sus respectivas dimensiones. Se concluye que existe relación la Calidad de Atención y Satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Palabras claves: Calidad de atención, Satisfacción en familiares.

RESUMO

Este trabalho de dissertação, intitulado "Qualidade do atendimento e satisfação em familiares de pacientes hospitalizados no serviço de medicina do Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019", foi realizado com o objetivo de determinar a relação entre qualidade de atendimento e satisfação em familiares de pacientes hospitalizados. O presente estudo foi elaborado a partir de uma pesquisa quantitativa, com delineamento não experimental - transversal. O tamanho da amostra foi de 70 avaliados, sendo avaliados familiares de pacientes internados na instituição. A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de inquéritos. Para tanto, foi utilizado o "Questionário de Qualidade do Cuidado", instrumento composto por um total de 30 itens, elaborado para avaliar os componentes "técnico", "interpessoal" e "conforto". Da mesma forma, foi utilizado um questionário para avaliar a Satisfação da Família, instrumento composto por um total de 9 itens. As informações coletadas por meio de ambos os instrumentos foram processadas com o pacote estatístico SPSS na versão 25. Em relação aos resultados desta pesquisa, em nível descritivo, quanto à Qualidade da Assistência, houve predominância de avaliados categorizados em nível "médio" tanto para os Técnicos (62,86%), componentes Interpessoal (85,71%) e Conforto (75,71%), bem como para o escore total (75,71%). Em relação à variável Satisfação, observou-se a predominância de níveis categorizados como "médio" tanto para as dimensões Informação (65,71%), Calor e conforto humano (74,29%), Capacidade técnica e científica (70,00%), Oportunidade de prestação de serviços 82,86 %), bem como para o escore total de Satisfação (98,57%). Por outro lado, no nível inferencial, foram encontradas correlações positivas e estatisticamente significativas entre as duas variáveis e suas respectivas dimensões. Conclui-se que existe relação entre a Qualidade do Cuidado e a Satisfação em familiares de pacientes hospitalizados no serviço de medicina do Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Palavras-chave: Qualidade do atendimento, Satisfação em familiares.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación ha sido titulado “Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos De Mayo Lima, 2019”. Este trabajo ha sido elaborado con la finalidad de determinar si existen relaciones significativas entre ambas variables de estudio. La calidad de los servicios de salud se ha constituido en un factor de suma relevancia, contando a la fecha con una gran expectativa por parte de los usuarios de los diversos servicios de salud. Sin embargo, no es solamente importante la perspectiva de los propios pacientes, sino que cobra también una importante relevancia la satisfacción por parte los familiares de los pacientes, principalmente de aquellos que, debido a su condición o diagnóstico, requieren de hospitalización.

La satisfacción de los usuarios se constituye en un elemento vital para las organizaciones que brindan servicios; sin embargo, el impacto y relevancia es mayor si los servicios en referencia se encuentran relacionados con la salud, pues en ello entran en juego diversos y delicados factores. Aquellas instituciones que se aseguren de poder brindar un servicio de alta calidad, contaran con una mayor satisfacción de los usuarios, lo cual generará un impacto inclusive en su estado de salud. La calidad y la satisfacción, en este contexto, se encuentran enraizadas en la priorización de un trato humanitario en beneficio del paciente, lo cual cobra suma relevancia dentro de un sistema hospitalario.

El presente trabajo investigativo se apertura con una revisión de la literatura correspondiente a la variable Calidad de Atención y a la Satisfacción respecto a los servicios brindados en familiares de pacientes hospitalizados. Dicha revisión de la literatura científica tomo en consideración datos reportados a nivel global y nacional. Se ha tomado en consideración, además, la problemática local de la institución en la cual se atiende la población objeto de estudio. Vale decir, en familiares de

pacientes hospitalizados en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019.

Así mismo, es importante señalar que, para llevar a cabo el estudio, se partió de la hipótesis de que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados. De igual forma, a nivel específico, formularon hipótesis acerca de la relación entre las dimensiones de ambos constructos. A nivel operacional, se consideraron el análisis de los ítems que fungen de indicadores y que finalmente permiten la conformación de dimensiones para ambas variables. Asimismo, se elaboró el estudio desde una perspectiva o enfoque cuantitativo, llevando a cabo un análisis correlacional que evalúa la relación de las variables en 4 servicios de Medicina (San Pedro, Santa Ana, Julián Arce, San Antonio) del Hospital Nacional Dos de Mayo. La muestra estuvo conformada por 70 familiares de pacientes hospitalizados, además se aplicó la técnica de encuesta para la recolección de datos, utilizando 2 instrumentos validados, el primero conformado por 30 ítems que evalúan la calidad de atención expresada a través de los componentes técnicos, interpersonal y confort; y un segundo cuestionario que está conformado por 9 ítems que evalúan la Satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados. Los datos fueron procesados y analizados mediante el paquete estadístico SPSS 25.

Se presentan los resultados a nivel descriptivo utilizando medidas estadísticas de frecuencia y porcentajes; mientras que para el análisis correlacional se utilizó un coeficiente de correlación no paramétrico, identificando relaciones estadísticamente significativas entre ambas variables de estudio.

Finalmente, se presenta la contrastación de las hipótesis de investigación y se procede a discutir los hallazgos considerando los principales estudios referentes al tema de investigación, así como los modelos teóricos pertinentes.

I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- Descripción de la realidad problemática

El papel desempeñado por el personal de salud en la atención de pacientes cuenta con una innegable relevancia. La Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que la labor realizada por el personal sanitario beneficia a toda la comunidad en diversas circunstancias, tanto a las personas que padecen de alguna enfermedad, como a los que no (1).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), en Latinoamérica, destaca que la fuerza laboral del sector salud se encuentra conformada en un 60% por personal de enfermería, cubriendo de esta forma un 80% del total de necesidades de atención por parte de los usuarios de servicios de salud. Según esta institución, para poder brindar un servicio adecuado a la población, al menos 23 enfermeras son requeridas por cada 10, 000 habitantes (3). No contar con una cantidad suficiente de personal en las diversas áreas de enfermería presenta serias repercusiones sobre el cuidado brindado a los pacientes; de esta forma, una alta demanda de atención por parte de los usuarios, imposibilita al personal de enfermería de poder cumplir su labor a cabalidad, generando que ésta sea percibida por el paciente como deficiente. En ese sentido, un estudio realizado por el Banco Mundial ha evidenciado recientemente que más del 50% de pacientes atendidos en diversos servicios de salud presentan una considerable insatisfacción respecto a la atención recibida, un 40% de los pacientes refieren haber sido víctimas de un trato inadecuado, un 52% indica que la atención suele caracterizarse por la presencia de una innecesaria burocracia y un 8% manifiestan no recibir un tratamiento oportuno (2).

Siguiendo esta línea, estudios realizados en México evidenciaron que un 34% de los usuarios que presentaron algún reclamo en relación al servicio

de salud brindado, lo hicieron por percibir una atención inadecuada; mientras que un 30% manifestó haber recibido una atención incompleta (4). En Colombia, se reportó que los usuarios del servicio de salud refirieron una alta disconformidad respecto a la atención de enfermería, señalando que no se les brinda la importancia debida, que el personal incurre en diversos errores, falta de cuidado, e incluso, algunos pacientes llegaron a manifestar haber recibido malos tratos por parte de los trabajadores de salud (5). En Paraguay, también se han reportado indicios de malos tratos brindados por el personal de enfermería en perjuicio de los usuarios de los servicios de salud locales (6).

En nuestro país, el sistema de salud no se encuentra exento de esta problemática. Solo en el año 2019 se han registrado más de 50,000 reclamos relacionados con una inadecuada calidad de atención en el Perú, siendo la calidad de atención en salud un elemento percibido como prioritario por parte de la población peruana (7).

En ese sentido, el 50% de los reclamos presentados por pacientes que reciben atención en diversos hospitales de la ciudad de Arequipa fueron formulados debido a daños sufridos por parte del personal de salud. Esta información pudo ser recabada a través de una encuesta aplicada a 150 pacientes que reciben atención en ESSALUD y 300 pacientes que reciben atención en el Hospital Honorio Delgado, en los cuales se pudo identificar más de 500 reclamos presentados. De igual forma, cabe señalar que resalta la percepción de un sentimiento de descontento generalizado por parte de la población respecto a la atención recibida (8). Asimismo, se ha reportado que al menos un 30% de los pacientes atendidos en la ciudad de Ica manifiestan haber recibido un cuidado inadecuado o deficiente.

Si bien, en nuestro medio son diversos los estudios que evalúan la satisfacción percibida por los usuarios de servicios de salud, es posible apreciar que la satisfacción del usuario ha sido analizada desde una

perspectiva que podemos considerar general y en la cual no necesariamente se ha valorado de forma apropiada el papel que desempeña específicamente el personal de enfermería (9).

Para llevar a cabo el presente trabajo de investigación se han considerado un abordaje de la satisfacción del paciente desde la perspectiva del servicio brindado por el personal de enfermería. Esta perspectiva entra en contraste con el enfoque abordado por los diferentes trabajos de investigación consultados en la literatura científica, en los cuales se aborda la problemática desde una perspectiva general y/o administrativo. La relevancia del presente trabajo se encuentra relacionada con el interés creciente por conocer la opinión de los usuarios, siendo esta el más importante indicador de la calidad en los servicios de salud.

La enfermería se constituye, por tanto, en un elemento más que fundamental respecto a la atención que se brinda en cualquier institución prestadora de servicios de salud, siendo de vital importancia tener un acercamiento ante la percepción de los usuarios acerca de la calidad del cuidado que se les brinda (10).

En función a lo mencionado, el presente trabajo de investigación ha sido elaborado con la finalidad de resolver el siguiente problema de investigación:

1.2.- Formulación del Problema

1.2.1 Problema General:

¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión componente técnico y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión componente confort y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019?
- c. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión componente interpersonales y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- a. Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión componente técnico y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.
- b. Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión componente confort y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

- c. Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión componente interpersonal y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

1.4 Limitantes de la Investigación (teórica, temporal, espacial)

Limitante teórica:

Consideramos como una relevante limitación teórica el acceso a artículos de investigación especializados en la materia, los cuales principalmente pertenecen a la literatura científica anglosajona. Para poder contrarrestar esta limitante se hizo uso de traductores virtuales.

Limitante temporal:

Otra limitante se presenta a nivel temporal, puesto que la presente investigación ha sido realizada en medio de una pandemia mundial debido a la aparición del COVID-19, contando, por tanto, con tiempos reducidos. Para poder contrarrestar dicha limitante se tuvo mucho cuidado de trabajar bajo un riguroso esquema de organización, respetando los plazos y fechas pactadas.

Limitante espacial:

Para llevar a cabo la investigación se consideró 4 de los servicios del Hospital Nacional Dos de Mayo, para lo cual se solicitaron las autorizaciones correspondientes a la directora de la institución

II.- MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes

2.1.1.-Antecedentes Internacionales:

En Ecuador, Maggi (2018) llevó a cabo un estudio de alcance descriptivo con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada a los usuarios de servicios de emergencia pediátrica “Hospital General del Milagro”. Entre los principales resultados se pudo identificar un alto grado de insatisfacción percibida por los usuarios, destacando que los pacientes refieren experimentar un bajo nivel de confianza, recibir poco trato empático y no sentirse seguros en la institución. Se concluye que el servicio brindado no cubre las necesidades de seguridad percibida por el paciente, ni cuenta tampoco con una adecuada calidad de atención (11).

En Ecuador, Ibarra y Merino (2016) realizaron un estudio descriptivo de diseño transversal con el objetivo de evaluar la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y el grado de satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía del “Hospital de Especialidades Eugenio Espejo”. Se reportó a través de este estudio un importante déficit respecto a la disponibilidad de medicación para atender a los pacientes, identificando que un 41% no contaba con los medicamentos requeridos. Se concluye en esta investigación que el personal de enfermería, al no contar con lo necesario para cubrir las necesidades del paciente, se encuentra imposibilitado de brindar una atención (12).

En Costa Rica, Boza y Solano (2017) llevaron a cabo un estudio cuantitativo de alcance descriptivo con el objetivo de analizar la satisfacción del usuario respecto a la atención brindada en la “Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera”. Entre

los principales resultados tenemos que, si bien la atención brindada a los usuarios cumple con los mínimos estándares, es preciso mejorar la calidez del cuidado brindado, puesto que, respecto a este indicador, las expectativas del usuario no fueron cubiertas en su totalidad (13).

En Ecuador, Ávila (2016) realizó un estudio analítico, con el objetivo de determinar la calidad en la atención de los servicios desde la óptica del usuario en el centro “San Vicente de Paúl” de la ciudad de Esmeraldas. En cuanto a los principales resultados, se encontró que una de las necesidades más acuciantes fue el hecho de no contar con un presupuesto adecuado, ni recursos materiales suficientes para poder cubrir las diferentes necesidades de atención médica y de enfermería (14).

En México, Reyes y Paredes (2015) realizaron un estudio transversal analítico con el objetivo de estimar la frecuencia de la satisfacción y los factores asociados en los pacientes que reciben atención en servicios odontológicos. Entre los principales resultados, se identificó un nivel alto de satisfacción (88%) respecto a la atención recibida, así como un alto cumplimiento de las expectativas de los evaluados (59%), resaltándose la importancia de contar con un plan de implementación de medidas que incrementen la satisfacción de los usuarios de este tipo de servicios (15).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

En la ciudad de Huánuco, Ramírez (2018), realizó un estudio descriptivo – prospectivo, de corte transversal con el objetivo de determinar la percepción y las expectativas relacionadas con la satisfacción de familiares de pacientes que reciben atención en el servicio de Emergencia del “Centro de Salud Potracancha”. Entre los principales resultados se identificó que un 56.6% de los evaluados se mostraron insatisfechos con la atención brindada, encontrándose sustanciales diferencias entre las expectativas y

la atención percibida en la muestra de estudio, destacando una alta insatisfacción (16).

En la provincia de Yunguyo en Puno, Yncahuanco (2018) llevó a cabo un estudio cualitativo prospectivo y observacional con la finalidad de evaluar la percepción de los familiares de diversos pacientes acerca de la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería que trabaja en el área de emergencia del “Hospital de Yunguyo”. Entre los principales resultados tenemos que los familiares de los pacientes perciben una insuficiente satisfacción, describiendo ésta en un 40% como “regular” y en un 25% como “insuficiente”. Se concluye que, pese a los esfuerzos del personal de enfermería por brindar una atención humana y digna a los pacientes, se presentan diversas dificultades que dificultan que la atención sea segura y oportuna (17).

En la ciudad de Lima, Picón (2018), realizó un estudio cuantitativo de diseño longitudinal y alcance descriptivo con el objetivo de determinar la calidad de atención brindada por el personal de enfermería a los pacientes hospitalizados del servicio de Cirugía del “Hospital Nacional Dos de Mayo”. En cuanto a los resultados de este estudio, tenemos que las expectativas de los evaluados fueron sustancialmente mayores en contraste con la calidad de atención percibida, identificándose un bajo nivel de calidad de atención (18).

En Trujillo, Messarina (2015) desarrolló un estudio de alcance descriptivo correlacional con el objetivo de determinar la influencia que ejerce la calidad de la atención brindada por el profesional de la salud respecto a la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad de Trujillo. Entre los principales resultados tenemos que se encontró una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, concluyendo que la calidad de la atención brindada se constituye en un importante factor que influye sobre

la satisfacción de los pacientes que acuden a recibir atención en el servicio referido (19).

En la ciudad de Lima, Redhead (2015) realizó un estudio de diseño no experimental – transversal y de alcance descriptivo correlacional con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el “Centro de Salud Miguel Grau” del distrito de Chaclacayo. Entre los principales resultados se pudo identificar un nivel predominantemente “regular” respecto a la calidad percibida, reflejado a través de las dimensiones denominadas fiabilidad (66%), seguridad (62%), empatía (56%) y aspectos tangibles (55%). Se concluye en que se presentó una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables de estudio (20).

En Lima, Huerta (2015) realizó un estudio cuantitativo, de diseño transversal y alcance descriptivo con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que reciben atención a través del Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Entre los principales resultados tenemos que se identificó un alto nivel de insatisfacción, principalmente en relación a los servicios de admisión, laboratorio y emergencias (21).

En el distrito de Chongoyape, departamento de Lambayeque, García y Gálvez (2016) realizaron un estudio con la finalidad de comparar el grado de satisfacción percibido por los usuarios externos y su asociación con la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud del MINSA – ESSALUD. Entre los principales resultados encontramos que un nivel alto de satisfacción en un 71.7% de los evaluados, siendo la dimensión “empatía” la que presentó los indicadores más altos (22).

En Lima, Zamora (2016) realizó un estudio de diseño no experimental y alcance descriptivo con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a la infraestructura y la calidad de

atención del consultorio del servicio de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Entre los principales resultados encontramos que, en una mayor proporción de evaluados, se identificó un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio, destacando su valoración respecto a la infraestructura y a la calidad de atención recibida (23).

En la ciudad de Puno, Mamani (2017) llevó a cabo un estudio de diseño no experimental – transversal con la finalidad de poder determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de la atención odontológica brindada en el establecimiento de Salud Salcedo del MINSA. Entre los principales resultados se pudo apreciar que u 81.7% de los evaluados refirió un alto nivel de satisfacción, concluyendo que los evaluados perciben un alto nivel de satisfacción en relación a la atención brindada por el servicio de odontología (24).

2.2.- Bases Teóricas

La Calidad de Atención de Enfermería desde el enfoque de la teoría de Watson

Jean Watson postula que el personal de enfermería debe hacer uso de innovadores enfoques de averiguación, destacando el papel del cuidado humanizado en este proceso, siendo este el sustento principal de la profesión. Por tal motivo, es preciso humanizar el cuidado de los pacientes de forma diaria, siendo de suma importancia el poder lograr una adecuada sensibilización del personal sanitario frente a los diversos problemas de naturaleza psicosocial que pueda presentar tanto el paciente como sus familiares. Asimismo, es de suma relevancia tener en cuenta que el contexto actual, debido al desarrollo continuo de nuevas tecnologías, muchas veces deja de lado la priorización de un trato humanitario hacia los pacientes por parte del personal de salud (25).

El enfoque propuesto por este autor, se encuentra fundamentado en una concepción filosófica existencialista fenomenológica, a partir de la cual aborda “mente, cuerpo y alma” de la atención al paciente en enfermería concibiendo a esta como una acción honoraria e íntegra, en la cual se requiere de un compromiso de naturaleza moral por parte del personal, orientado en la protección del paciente y el engrandecimiento del honor humano. Esta concepción va más allá de tan solo una opción, requiriendo, por tanto, de un compromiso global por parte del personal sanitario. El cuidado de cada individuo, se encuentre este enfermo o no, influye en su calidad de vida, por lo cual una atención humanizada impacta de forma positiva y sustancial en la vida de los pacientes atendidos (26).

El cuidado del paciente, siendo considerado un bien social de naturaleza global, solo podrá tener connotaciones positivas siempre y cuando se practique en un contexto interpersonal centrado en la relación enfermera – paciente. En ese sentido Watson resalta la importancia de sensibilizar a los profesionales de servicios de salud con la finalidad de que asuman una responsabilidad que les permita identificar y enfatizar los aspectos más humanitarios de su actividad laboral de cuidado al paciente, impactando así sobre la calidad de la atención que brinda (27).

El objetivo último del cuidado brindado por el personal de salud y, en específico, la naturaleza y esencia misma de la labor de enfermería se encuentra constituida por acciones concretas, las cuales son innegablemente tanto transpersonales como intersubjetivas y tienen como propósito concreto el poder ayudar al paciente a poder encontrar un significado al padecimiento que experimentan, apoyando a superarlo a través del autoconocimiento, autocontrol y la auto curación (28).

La Calidad de Atención de Enfermería desde el enfoque de Virginia Henderson

Para esta autora, la calidad de atención es definida como una constelación de diversos elementos que hacen factible un verdadero restablecimiento por parte del paciente. Bajo una perspectiva de calidad en cuanto a la asistencia en salud, resulta fundamental el poder brindar respuestas apropiadas ante la diversa problemática que gira en torno al servicio de salud, incorporando todas las herramientas y medios relacionados con aspectos científicos, pero sin descuidar el factor humano como eje central del trabajo realizado por el personal (29).

2.3 Bases Conceptuales

Calidad

Crosby identifica la calidad como un ajuste relacionado con las especificaciones y no necesariamente como una cualidad de excelencia o de bondad. Asimismo, destaca que estas especificaciones implican un entendimiento del contexto del paciente, así como una escasez de deficiencias dentro de la actividad de cuidado que se brinda al paciente (30).

Concepto de calidad de atención

Aquel factor que denominamos como “calidad”, dentro del contexto de la atención en enfermería, se encuentra relacionado con los cuidados personales que son emitidos en favor de cada uno de los usuarios de los servicios de sanitarios en función a su estado de salud. La forma en la que es llevado este cuidado resulta más que esencial dentro de las labores que realiza el personal de enfermería.

Por otro lado, autores como Marriner destacan el papel que desempeñan la secuencia y la sucesión de diferentes actividades prácticas que se encuentran implicadas en el sistema de atención brindado por el personal

de enfermería, orientadas a la protección y preparación de una posterior continuidad de las dichas actividades, pero traducidas en un eficiente autocuidado por parte del mismo paciente (31).

Características de calidad de atención (32)

Los denominados servicios de salud necesariamente deberán contar con las siguientes cualidades:

- **Accesibilidad:** La cual se encuentra relacionada con la real probabilidad de que el paciente pueda recibir atención y acceder a los servicios de salud, considerando para ello aspectos relacionados con su ubicación geográfica y su condición económica.
- **Oportunidad:** Es concebida como la real capacidad de brindar cobertura a las urgencias relacionadas con la salud del usuario o beneficiario del servicio. Esta cobertura debe ser brindada precisamente en el momento en que la urgencia o emergencia se presente.
- **Continuidad:** Este concepto se encuentra relacionado con una vigilancia del paciente que sea continua y que pueda ser brindada a partir de una secuencia conformada por diversas acciones que impliquen el desarrollo de una vigilancia efectiva y lógicamente bajo la entera responsabilidad de persona cualificado de los servicios de salud.
- **Suficiencia e Integridad:** Podemos entender bajo este concepto a la capacidad de garantizar el oportuno bienestar en relación con los diferentes problemas derivados del estado de salud de los usuarios. Esta capacidad es integral y se encuentra vinculada a aspectos relativos a la mejora, prevención, curación y la rehabilitación del paciente.
- **Racionalidad Lógica y Científica:** Este concepto radica en la importancia de los conocimientos científicos implicados en la atención de salud, aplicados a través de la observación y el uso de elementos tecnológicos utilizados bajo criterios lógicos que finalmente posibiliten el

uso más apropiado de estos recursos en la atención de las necesidades reales de atención en salud por parte de los pacientes.

- **Efectividad:** El concepto de efectividad hace referencia directa a los tratamientos en salud que logran un resultado real que impacta de forma evidente en la salud del paciente, logrando los resultados esperados y satisfaciendo la necesidad presentada por el paciente.

- **Satisfacción del usuario y atención humanizada:** Este concepto se encuentra relacionado con la cobertura de una serie de necesidades tanto de naturaleza objetiva como subjetiva, destacando la importancia de aspectos de naturaleza cultural.

Dimensiones de la Calidad de Atención

Donabedian postula la presencia de tres dimensiones, las cuales enfatizan aspectos técnicos implícitos en el servicio y atención prestados, así como la importancia de las relaciones interpersonales que se suscitan a raíz de las interacciones entre el personal de salud, que funge de cuidador, y el paciente. Asimismo, destaca la importancia del confort experimentado por el paciente (33).

Dimensión Técnico-Científico:

Esta dimensión implica la presencia de elementos y aspectos de naturaleza científica que son parte constitutiva de la prestación de servicios de salud y que permiten finalmente la consecución de los objetivos de dicha atención. A partir de lo mencionado destaca la relevancia de los siguientes aspectos fundamentales:

- **Efectividad.** Se encuentra ligada a la consecución de logros, reflejados en cambios positivos que generan un impacto real sobre el estado de salud de las personas que son objeto de la atención.
- **Eficiencia.** Implica un óptimo uso de los recursos para así poder conseguir resultados concretos.

- **Continuidad.** Se entiende como la capacidad de brindar una asistencia interrumpida de los servicios de salud, sin la necesidad de paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- **Seguridad.** El concepto se encuentra referido a la posibilidad de incrementar el bienestar y disminuir la presencia de dificultades que pudieran perjudicar la mejora del estado de salud de los pacientes.
- **Integralidad.** Se expresa a través de un beneficio relacionado con la condición de salud de los pacientes, garantizando que se puedan satisfacer todas las necesidades que los pacientes presenten.

Dimensión Humana:

Se encuentra referido al aspecto de naturaleza interpersonal inherente en una atención de salud, se encuentra relacionado con las diversas relaciones que se suscitan entre el personal de salud y sus respectivos pacientes. Esto toma en consideración, la manera en la cual se lleva a cabo la interacción y la comunicación entre el personal profesional y sus respectivos pacientes. Dicha interacción debe estar caracterizada por una apropiada interpersonal en la que se encuentren de manera clara elementos como la confianza, el respeto, la empatía, la cordialidad, la claridad relacionada con la comunicación y la honestidad respecto a la información ofrecida, teniendo en cuenta que todo ello presenta repercusiones sobre la satisfacción de los usuarios de servicios sanitarios.

A nivel humanitario, conviene resaltar la importancia del respeto de los derechos del paciente, como son el respeto por su cultura y cualidades personales. Asimismo, es preciso brindar información de forma diáfana, exenta de errores u omisiones, esclareciendo todas las dudas posibles de forma oportuna en favor del usuario final. Sin lugar a dudas, todo personal que se dedica a brindar atención en sectores relacionados con la atención en salud debe caracterizarse por un evidente interés en las perspectivas, demandas y problemas del paciente, brindando un trato empático, cordial

y sumamente cálido hacia los pacientes, siendo orientados siempre bajo principios éticos.

Dimensión del Entorno

Se encuentra fundamentado en las diferentes facilidades que puede brindar el establecimiento para ofertar un mejor servicio, el cual origine un valor agregado en favor del paciente, aplicando un costo justo y además que sea sostenible. Esta dimensión se encuentra comprendida por todo aquello que el usuario puede percibir acerca del entorno.

Se constituye además como un requisito de bienestar el cual brinda en los centros de salud, así como un agrupamiento de elementos y circunstancias que posibilitan al usuario a sentirse tranquilo. Estos elementos pueden ser el orden, ventilación y la iluminación, así como una adecuada alimentación, cuidado de la privacidad y también el poder contar con servicios públicos apropiados.

Satisfacción

Contreras en el 2008 señaló que el trato humano y personalizado es obtenido de la satisfacción, además esta satisfacción los va hacer sentir personas singulares en la medida en que se atienden sus primordiales problemas y logre su bienestar. (34)

Satisfacción en familiares

La satisfacción se encuentra referida a un desarrollo por el cual los integrantes de la familia prestan mayor atención y estiman en relación a los grados de interacciones comunicativas entre los progenitores e hijos y el nivel de cohesión que hay entre los integrantes, el grado de adaptación familiar y su entorno. Por ello la persona o integrante de la familia logre estar satisfecho, es aquel que satisface más necesidades psicológicas y sociales en el entorno en el que se encuentra. Por lo cual trae, diferentes

consecuencias positivas, por ejemplo, suele ser más empeñoso con las actividades que realiza, pues esto será resultante de un incremento en la satisfacción personal y familiar que se originará dentro la familia, que permitirá afianzar y reforzar la estructura de aquella familia, donde el personal de salud avalará a sus integrantes de la familia un entorno seguro, positivo consolidándose un adecuado cimiento familiar que motive y refuerce las actividades aceptadas en momentos de angustia y desesperanza (35).

Elementos

Los familiares de los pacientes refieren que la calidad del servicio recibido es medida con la finalidad poder evaluar el desempeño del personal de salud, por lo que dicho personal debe contar con los siguientes elementos:

- Disponibilidad para atender las necesidades del paciente de forma oportuna.
- Accesibilidad para que el paciente pueda ser atendido y sus necesidades o problemas referentes a su estado de salud sean cubiertos.
- Cortesía, que deba verse expresada en una actitud de empatía, con amabilidad, cortesía, respeto en relación al paciente y a sus familiares los cuales muchas veces se encuentran a cargo del paciente. Asimismo, se debe brindar un servicio con agilidad y rapidez, de tal forma que el proveedor de servicio de salud satisfaga las solicitudes de sus usuarios.
- Confianza, la cual hace referencia a las diversas habilidades que muestra todo personal de salud al momento de brindar un servicio de forma apropiada, clara y también precisa, siendo percibido por el paciente y también por sus familiares.

- Competencia, la cual implica que el profesional de salud debiera contar con las habilidades y conocimientos mínimos requeridos para prestar una óptima atención al usuario.
- Comunicación, que se encuentra relacionada con la forma en la cual el profesional en salud mantiene una comunicación con los pacientes y familiares que tiene a cargo a través de un lenguaje claro, preciso, sencillo, que facilite el poder comprender toda información compartida (36).

Dimensiones de la satisfacción de familiares

- Información: Esta dimensión se encuentra comprendida por un conjunto de diferentes datos ordenados, los cuales construyen un mensaje, brindando una respuesta al familiar o paciente sobre las diferentes interrogantes que se puedan presentar. Es necesario resaltar que esta información debe ser clara, realista y oportuna. (37)
- Calidez Humana y Confort: Todo personal que trabaja en el sector salud debe contar con empatía cariño y afecto hacia los demás, así mismo el confort es el bienestar que se encuentra vinculado con la comodidad de brindar a su paciente siendo así atendido de forma agradable.
- Oportunidad de prestación de servicios: Se encuentra referida a la ejecución de diferentes acciones que se encuentran basadas en la experiencia y formación profesional de la persona.
- Imagen de la labor de enfermería: Esta referida a la perspectiva que percibe el usuario final respecto a las acciones realizadas por la enfermera de manera oportuna y segura.

2.4. Definición de Términos Básicos

- **Calidad de atención:** Consiste en brindar al paciente una comodidad total evaluando la presencia de un equilibrio entre las ganancias y las pérdidas que pueden asociarse al desarrollo de su proceso de mejoría.
- **Satisfacción:** Se trata de una experiencia de naturaleza enteramente subjetiva que consiste en el cumplimiento de determinadas expectativas en relación a los servicios de salud.
- **Familia:** Se entiende como tal al grupo de individuos con el cual se mantiene una relación, ya sea filiaciones de parentesco u otros.

III.- HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General:

Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

3.1.2 Hipótesis Específicas:

- a) Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión componente técnico y satisfacción de los familiares
- b) Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión componente confort y satisfacción de los familiares
- c) Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión componente interpersonales y satisfacción de los familiares

3.2. Definición Conceptual de Variables

- Variable 1: Calidad de atención: La calidad de atención es el manejo adecuado de los recursos, bajo nivel de riesgo para el usuario y nivel adecuado de satisfacción para los pacientes.
- Variable 2: Grado en que las necesidades y expectativas de los familiares del paciente críticamente enfermo son satisfechas por los profesionales involucrados en el cuidado de la salud.

3.2.1. Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de Atención	La calidad de atención es el manejo adecuado de los recursos, bajo nivel de riesgo para el usuario y nivel adecuado de satisfacción para los pacientes.	Valoración brindada por el familiar del paciente respecto a la frecuencia con la que percibe una atención de calidad por parte del personal de enfermería hacia su familiar hospitalizado.	Componente Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Seguridad 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Siempre (1) A veces (2) Nunca (3)
			Componente Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Respeto • Amabilidad 	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	
			Componente Confort	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Iluminación. • Privacidad 	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados	Grado en que las necesidades y expectativas de los familiares del paciente críticamente enfermo son satisfechas por los profesionales involucrados en el cuidado de la salud.	Valoración brindada por el familiar del paciente respecto a su nivel de satisfacción respecto a la atención brindada por el personal de enfermería a su familiar hospitalizado	Información	<ul style="list-style-type: none"> • Información hospitalaria. • Respuesta de preguntas. 	1, 2	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Medianamente (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)
			Oportunidad de prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de necesidades oportunas. • Administración de medicamentos. 	7, 8, 9	

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y Diseño de Investigación

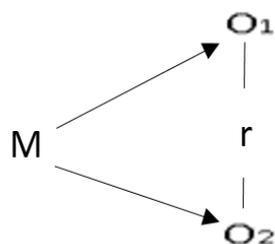
4.1.1 Tipo de Investigación

En cuanto a la tipología metodológica de la presente investigación, el presente trabajo fue elaborado bajo un enfoque cuantitativo, contando con un alcance correlacional debido a que el objetivo general del estudio apunta a la identificación de la relación entre las 2 variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). No obstante, cabe señalar que se tomarán en cuenta diversos elementos descriptivos para el análisis y presentación de resultados.

4.1.2 Diseño de la investigación

Este trabajo cuenta con un diseño no experimental debido a que no se realizará una manipulación deliberada de las variables de estudio. Asimismo, este trabajo cuenta con un diseño transversal, puesto que la recolección de datos fue realizada en un momento único y específico del tiempo.

Por otro lado, cabe tener en cuenta que, debido a su alcance correlacional, este estudio buscará describir, en un momento concreto del tiempo, la relación entre 2 variables, a saber, la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2019. Este trabajo puede diagramarse considerando el siguiente esquema:



Dónde:

- M: Muestra
- O₁: Variable 1: calidad del cuidado
- O₂: Variable 2: satisfacción
- r: Posible relación entre las dos variables

4.2. Método de Investigación

Esta investigación contó con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal y alcance correlacional.

4.3 Población y muestra

La población estuvo conformada por un total de 85 familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019. La muestra estuvo conformada por 70 familiares de los pacientes hospitalizados. El cálculo del tamaño muestral se realizó considerando la siguiente formula:

Llevando a cabo los cálculos correspondientes se tiene una muestra conformada por 70 familiares de los pacientes al 97.50% de Nivel de confianza. La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q * N}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

$$n_f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Donde:

N: Marco muestral (Tamaño de la población)	= 85
Alfa (Máximo error tipo I): α	= 0.05
Nivel de Confianza: $1-\alpha/2$	= 0,975
Z de $(1-\alpha/2)$ se busca en la tabla	= 1,96

- p = Prevalencia relación, se asume $p = 0,50$ (50%)
 q = Complemento de p , $q = 1 - p$; es decir $q = 0,50$
 d = Precisión = 0,05
 n = Tamaño óptimo de muestra.
 n_f = Tamaño final de muestra.

Por lo tanto, a un nivel de confianza de 97.50% y 5 % como margen de error; $p = 50\%$ (Poseen buena relación) y $q = 50\%$ (No poseen buena relación). El tamaño de la muestra será:

$$n = \frac{1.96^2 * 50 * 50 * 70}{5^2 * (70 - 1) + 1.96^2 * 50 * 50}$$

$$n = \frac{3.8416 * 175000}{25 * 69 + 3.8416 * 2500}$$

$$n = \frac{672280}{1725 + 9604}$$

$$n = \frac{672280}{11329} = 59.341512931$$

$$n = 59$$

4.4. Lugar de Estudio y Periodo Desarrollado

La presente investigación se llevó a cabo incluyendo a personal de 4 de los servicios de Medicina del hospital. Estos servicios son San Pedro, Santa Ana, Julián Arce y San Antonio del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

4.5. Técnicas e Instrumentos para recolección de la información

4.5.1 Técnica

Para la recolección de datos, considerando el contexto actual referente a la población del estudio, se hizo uso de la aplicación de encuestas a través de formularios auto aplicados, lo cual permitió la recolección de datos, recogiendo valiosa información acerca de la percepción de los familiares sobre la calidad de la atención recibida y de la satisfacción de los mismos, pudiéndose además brindar información completa acerca de las características del estudio.

4.5.2 Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizaron 2 instrumentos. Para evaluar la variable denominada Calidad de atención se utilizó una lista de cotejo diseñada por Romero Ameri, Liliam Claudia. El instrumento, en su versión original, cuenta con un coeficiente de fiabilidad de 0.96 para la escala global; mientras que, por dimensiones se presentó un coeficiente promedio de 0.85. Este instrumento está conformado por 30 ítems, los cuales conforman un total de tres dimensiones, a saber, componente técnico, interpersonal y confort. Los ítems del 1 al 9 pertenecen al componente técnico, los ítems del 10 al 22 pertenecen al componente interpersonal y, finalmente, los ítems del 23 al 30 pertenecen al componente confort. Las respuestas emitidas por los evaluados pueden ser emitidas en función a una escala tipo Likert que comprende las siguientes alternativas:

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

En cuanto a la variable Satisfacción, el instrumento de evaluación fue elaborado por Liz Palacios y el mismo fue validado en la ciudad de Tacna en el año 2013. Para poder hacer uso del mismo en este trabajo, se contó con la autorización del autor. El instrumento está conformado por un total de 9 ítems que evalúan aspectos relativos al desempeño de las actividades

y funciones desempeñadas por el personal de enfermería. Para que los familiares puedan calificar dichos ítems se presentó una escala tipo Likert que cuenta con las siguientes alternativas:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Medianamente
4. Satisfecho
5. Muy Satisfecho

4.6 Análisis y Procesamiento de Datos

Para poder cumplir con los objetivos de la investigación, se desarrolló el siguiente plan de análisis:

En primer lugar, una vez recopilados los datos de la investigación, se procedió con el ordenamiento y preparación preliminar de los mismos a través de una hoja de cálculo en Microsoft Excel, procediendo luego con la exportación de la matriz de datos al paquete estadístico IBM SPSS (versión 25), en el cual se realizó la configuración y etiquetado correspondiente.

En segundo lugar, se llevó a cabo un análisis descriptivo exploratorio, a fin de identificar posibles errores u omisiones en la resolución de los cuestionarios de evaluación., configurando una versión final de la base de datos, lista para iniciar el análisis estadístico.

En tercer lugar, se dio inicio al análisis estadístico a nivel descriptivo, considerando un análisis de frecuencias para las variables categóricas y reportando sus respectivos porcentajes.

En cuarto lugar, se realizó el análisis inferencial, para lo cual se evaluó la normalidad inferencial de la distribución de datos de las variables cuantitativas utilizando la prueba de Kolmogorov Smirnov con la corrección de significación de Lilliefors. Luego, se hizo uso del coeficiente de correlación rho de Spearman para analizar las correlaciones entre las variables de estudio.

V.- RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

Tabla N° 5.1.1

Descripción demográfica en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019

Variables	Categorías	f	%
Edad	Menor o igual a 19 años	2	2.86
	De 20 a 29 años	13	18.57
	De 30 a 39 años	19	27.14
	De 40 a 49 años	20	28.57
	De 50 años a mas	16	22.86
Sexo	Masculino	33	47.14
	Femenino	37	52.86
Grado de instrucción	Sin instrucción	1	1.43
	Nivel Primario	14	20.00
	Nivel Secundario	26	37.14
	Nivel Técnico	11	15.71
	Nivel Superior	18	25.71
Estado civil	Soltero	24	34.29
	Casado o conviviente	37	52.86
	Divorciado o separado	7	10.00
	Viudo	2	2.86
Parentesco	Abuelo	2	2.86
	Amigo	1	1.43
	Cónyuge	2	2.86
	Cuñado	1	1.43
	Hermano	26	37.14
	Hijo	13	18.57
	Padre o madre	9	12.86
	Primo	3	4.29
	Sobrino	5	7.14
	Tío	8	11.43
Ocupación laboral	Trabajo independiente	43	61.43
	Trabajo dependiente	20	28.57
	No trabajo actualmente	7	10.00
Procedencia	Lima	41	58.57
	Provincia	29	41.43
Total		70	100.00

Fuente: Calidad de Atención y la Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019

En la tabla 5.1.1 se presenta el análisis descriptivo de las variables sociodemográficas del estudio. Como se puede observar, una mayor proporción de individuos cuenta con una edad superior a los 40 años de edad; pertenecen al sexo femenino; cuentan con educación secundaria y primaria; son casados o bien convivientes; tienen hospitalizados a sus hermanos, hijos o padres; trabajan de forma dependiente, y proceden de la ciudad de Lima.

Tabla N° 5.1.2

Calidad de atención en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019

Calidad de Atención	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Componente técnico	5	7.14	44	62.86	21	30.00
Componente interpersonal	2	2.86	60	85.71	8	11.43
Componente confort	4	5.71	53	75.71	13	18.57
Calidad de atención	4	5.71	53	75.71	13	18.57

Fuente: Calidad de Atención y la Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019

En la tabla 5.1.2 se puede observar el análisis descriptivo de la variable Calidad de Atención. Como se puede apreciar, se identificó una mayor presencia de un nivel medio, tanto para los componentes técnico (62.89%), interpersonal (85.71%) y confort (75.71%). Respecto a la evaluación global de la calidad de atención (escala total), se identificó, de igual forma, una mayor presencia de individuos categorizados en un nivel medio.

Tabla N° 5.1.3

Satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019

Satisfacción	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Información	11	15.71	46	65.71	13	18.57
Calidez humana y confort	16	22.86	52	74.29	2	2.86
Capacidad técnica y científica	9	12.86	49	70.00	12	17.14
Oportunidad de prestación de servicios	6	8.57	58	82.86	6	8.57
Satisfacción	0	0.00	69	98.57	1	1.43

En la tabla 5.1.3 se puede observar el análisis descriptivo de la variable Satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados. Como se puede apreciar, si bien se puede observar una marcada predominancia de niveles medios, cabe señalar que en comparación con la variable Calidad de Atención en donde los niveles bajos se encontraban entre un 2.86% y un 7.14%, en esta variable encontramos que la distribución porcentual de individuos en niveles bajos se encontró entre un 8.57% y un 22.86%, lo que quiere decir que al comparar ambas variables a nivel descriptivo, un mayor número de personas presentó un nivel bajo de satisfacción, en comparación con aquellas personas que presentaron un nivel bajo de Calidad de Atención.

5.2. Resultados Inferenciales

Tabla N° 5.2.1
Relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019

Variable		Satisfacción
Calidad de atención	r_s	.386**
	p	.001

** $p < 0.05$

Fuente: Calidad de Atención y la Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019

Como se puede observar en la tabla 5.2.1, se analizó la correlación entre las puntuaciones obtenidas en cada uno de los instrumentos de evaluación de las variables. Para este análisis se utilizó el coeficiente de correlación *rho* de Spearman (prueba no paramétrica). La elección de esta prueba estadística fue determinada en función a los resultados de la evaluación de normalidad de la distribución de datos, en donde se identificó los datos no cuentan con una distribución normal (anexo 5). Luego de llevar a cabo el análisis, se encontró una correlación positiva y significativa ($p < 0.05$), lo que quiere decir que en cuanto mayores es la puntuación de la variable calidad de atención, mayor es la puntuación de la variable satisfacción de familiares y viceversa. Cabe mencionar, sin embargo, que la correlación identificada cuenta con una magnitud positiva débil (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla N° 5.2.2

Relación entre Calidad de Atención en su dimensión componente técnico y la satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019

Satisfacción en familiares		Componente técnico
Información	r_s	.450**
	Sig.	.000
Calidez humana y confort	r_s	.382**
	Sig.	.001
Capacidad técnica y científica	r_s	.056
	Sig.	.642
Oportunidad de prestación de servicios	r_s	.393**
	Sig.	.001
Satisfacción	r_s	.439**
	Sig.	.000

Fuente: Calidad de Atención y la Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019

En la tabla 5.2.2, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención enfermería según dimensión componente técnico y la variable satisfacción de los familiares se llevó a cabo el análisis utilizando el coeficiente de correlación rho de Spearman. Luego de llevar a cabo el análisis, se pudo identificar una correlación positiva y significativa entre el componente técnico y 3 de las dimensiones de la variable Satisfacción de Familiares y de su escala total. Estas correlaciones, nos permiten identificar que aquellas personas que presentan un alto puntaje en la dimensión Componente Técnico presentarán al mismo tiempo altos puntajes en las dimensiones “Información”, “Calidez Humana y Confort” y “Oportunidad de prestación de servicios”. Asimismo, aquellos familiares que presenten altos puntajes en el Componente Técnico presentarán una mayor satisfacción.

Tabla N° 5.2.3

Relación entre el componente interpersonal y la satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019

Satisfacción en familiares		Componente interpersonal
Información	r_s	.133
	Sig.	.274
Calidez humana y confort	r_s	.214
	Sig.	.075
Capacidad técnica y científica	r_s	.103
	Sig.	.396
Oportunidad de prestación de servicios	r_s	.216
	Sig.	.072
Satisfacción	r_s	.202
	Sig.	.093

Fuente: Calidad de Atención y la Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019

En la tabla 5.2.3, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención enfermería según componente interpersonal y la variable satisfacción de los familiares se llevó a cabo el análisis utilizando el coeficiente de correlación rho de Spearman. Luego de llevar a cabo el análisis, se pudo determinar que no se encontró correlación entre las variables.

Tabla N° 5.2.4

Relación entre el componente confort y la satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019

Satisfacción en familiares		Componente confort
Información	r_s	.299*
	Sig.	.012
Calidez humana y confort	r_s	.184
	Sig.	.127
Capacidad técnica y científica	r_s	.012
	Sig.	.924
Oportunidad de prestación de servicios	r_s	.240*
	Sig.	.045
Satisfacción	r_s	.232
	Sig.	.054

Fuente: Calidad de Atención y la Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019

En la tabla 5.2.4, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención enfermería según componente confort y la variable satisfacción de los familiares se llevó a cabo el análisis utilizando el coeficiente de correlación rho de Spearman. Luego de llevar a cabo el análisis, se pudo identificar una correlación positiva y significativa entre el componente confort y las dimensiones “Información” y “Oportunidad de prestación de servicios”. Estas correlaciones nos permiten identificar que en cuanto mayores sean las puntuaciones de la dimensión confort, mayor será también la satisfacción de los familiares, tanto a nivel de la dimensión “Información” como en la “Oportunidad de prestación de servicios”.

VI.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de hipótesis con los resultados.

- **Hipótesis General:**

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Hipótesis alterna (H_1): Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Para establecer el nivel de significancia estadística, se consideró como punto de corte el valor de 0.05 ($p < 0.05$).

Al haber identificado un valor de probabilidad (p) que se encuentra por debajo del punto de corte establecido ($p=.001$) se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis del investigador. Por tanto, podemos señalar que se encontró una correlación positiva ($r_s=.340$) y estadísticamente significativa ($p<0.05$) entre el la calidad de atención y la satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. Asimismo, se debe tener en cuenta que, si bien el valor del coeficiente de correlación puede ser considerado como “débil” (Hernández, Fernández y Baptista (2014), a partir de dicho coeficiente nos es posible calcular un coeficiente de determinación (r^2) de 0.116, lo cual nos indica que un 11.56% de la calidad de atención, explica la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados en la institución.

- **Hipótesis específica 1:**

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre la calidad de atención enfermería en su dimensión componente técnico y satisfacción de los familiares.

Hipótesis alterna (H_1): Existe relación entre la calidad de atención enfermería en su dimensión componente técnico y satisfacción de los familiares.

Para establecer el nivel de significancia estadística, se consideró como punto de corte el valor de 0.05 ($p < 0.05$).

Se identificó 4 de las 5 correlaciones presentaron un valor p menor a 0.05. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis del investigador. Por tanto, podemos señalar que se encontró una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el Componente Técnico y las dimensiones Información ($r_s = .450$), Calidez Humana y Confort ($r_s = .382$), Oportunidad de prestación de servicios ($r_s = .393$). Asimismo, se encontró una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el componente técnico y la escala total de la Satisfacción ($r_s = .439$).

- **Hipótesis específica 2:**

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre la calidad de atención enfermería en su dimensión componente confort y satisfacción de los familiares.

Hipótesis alterna (H_1): Existe relación entre la calidad de atención enfermería en su dimensión componente confort y satisfacción de los familiares.

Para establecer el nivel de significancia estadística, se consideró como punto de corte el valor de 0.05 ($p < 0.05$).

Se identificó 2 de las 5 correlaciones presentaron un valor p menor a 0.05. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis del investigador. Por tanto, podemos señalar que se encontró una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el Componente Confort y las dimensiones Información ($r_s= .299$) y Oportunidad de prestación de servicios ($r_s= .240$) en de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.

- **Hipótesis específica 3:**

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre la calidad de atención enfermería en su dimensión componente interpersonal y satisfacción de los familiares.

Hipótesis alterna (H_1): Existe relación entre la calidad de atención enfermería en su dimensión componente interpersonal y satisfacción de los familiares.

Para establecer el nivel de significancia estadística, se consideró como punto de corte el valor de 0.05. Se identificó que todas las dimensiones de la Satisfacción, así como también su escala total, presentaron un valor p inferior al punto de corte establecido (0.05) al analizar su correlación con el componente Interpersonal. Por lo cual podemos señalar que no se encontraron correlaciones significativas entre el componente Interpersonal y la Satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

A continuación, se discuten los principales hallazgos de la investigación. Para ello se está tomando como referencia los más recientes estudios realizados, tanto a nivel nacional como internacional, respecto a la problemática de estudio.

En primer lugar, encontramos que un 18.57% de los evaluados reportó un nivel alto de Calidad de Atención. Un 5.71% de los evaluados reportó un nivel bajo y un 75.11% un nivel medio. Este hallazgo se asemeja a los resultados reportados en el estudio elaborado por Ibarra y Merino (2016) quienes, identificaron que un 25% de los pacientes manifestaban un déficit en la calidad de atención recibida.

En segundo lugar, tenemos que un 1.43% de los evaluados reportó un alto nivel de satisfacción; mientras que una gran mayoría de ellos (98.57%) reportaron un nivel medio. Este resultado concuerda con Maggi (2018) y Huerta (2015), quienes también refirieron la predominancia de niveles intermedios de satisfacción.

En tercer lugar, respecto a la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción en familiares, tenemos que en el presente estudio se identificó una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables de estudio. Este resultado presenta similitudes con los hallazgos reportados por Messarina (2010), quien también pudo identificar y reportar una correlación positiva entre las variables, señalando que la calidad de la atención brindada por el profesional de salud influye de manera considerable en la satisfacción experimentada por los pacientes. Asimismo, Redhead (2015) reportó la presencia de una correlación positiva entre dichas variables, manifestando de igual forma una predominancia de niveles medios en las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles, respectivamente.

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

Para poder desarrollar el presente trabajo de investigación se solicitaron los permisos correspondientes, tanto a la unidad de Investigación y Docencia, como a la directora del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Se contó con la validación y permisos correspondientes por parte de la Jefatura del servicio de enfermería, posibilitando así la recolección de los datos a ser analizados en el estudio, respetando los criterios de confidencialidad y respeto por la privacidad de los evaluados (pacientes y familiares).

Asimismo, se hizo uso de un formato de consentimiento informado, brindando información clara acerca del estudio y los procedimientos relacionados, brindando los datos de contacto de las investigadoras para consultas respecto al estudio, permitiendo que cada evaluado pueda tomar de forma libre la decisión de participar o no del estudio, sin que ello implique ningún tipo de penalidad.

CONCLUSIONES

1. Se encontró una correlación positiva ($r_s=.386$) y significativa ($p=.001$) entre la Calidad de Atención y la Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019, lo cual significa que en cuanto mayor sea el nivel de calidad, mayor será de igual forma el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes.
2. Se encontró una correlación positiva entre la Calidad de Atención en su dimensión componente técnico y las dimensiones de la Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019, 5 de 5 correlaciones fueron estadísticamente significativas ($p<0.05$).
3. No se encontraron correlaciones entre la Calidad de Atención en su dimensión componente interpersonal y las dimensiones de la Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019.
4. Se encontró una correlación positiva entre la Calidad de Atención en su dimensión confort y las dimensiones de la Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019. Se identificó que 2 de las 5 correlaciones analizadas presentaron resultados estadísticamente significativos ($p<0.05$).

RECOMENDACIONES

1. A partir de los resultados identificados en el presente trabajo de investigación, se recomienda a la jefatura correspondiente del servicio de Enfermería, en coordinación con el personal de supervisión, priorizar el establecimiento de medidas que impacten sobre la calidad de atención, de tal forma que, en términos generales, dicha calidad pueda verse reflejada en una mayor satisfacción por parte de los pacientes mismos, sus familiares y el personal en general.
2. Se recomienda también a las jefaturas del servicio de enfermería, la utilización de la información recabada para la implementación de estrategias que permitan potenciar cada uno de los servicios bajo su cargo, proporcionando un adecuado nivel de bienestar, así como de satisfacción, no solo para los pacientes sino también para los familiares de los mismos.
3. Se recomienda la implementación de un programa nuevo de calidad de atención dirigido a la totalidad del personal de salud, con el objetivo de obtener una visión más clara y detallada de la misma para así identificar cada una de sus necesidades y brindar una atención debidamente para que tanto los pacientes como sus familiares queden enteramente satisfechos.
4. En lo sucesivo, los futuros trabajos de investigación relacionados con la Calidad de atención y la satisfacción de familiares en pacientes hospitalizados deberían ser implementados en cada uno de los servicios, para así poder identificar cada una de las debilidades de los mismos y hacer estudios con el objetivo de potenciar cada una de estas.
5. Ofrecer el presente estudio a las autoridades del Hospital Nacional 2 de mayo para sean tomados en cuenta como un aporte para estudios posteriores, con el fin de fortalecer el empoderamiento de enfermería en cada uno de sus servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- OMS. Enfermería. Disponible en: <http://www.who.int/topics/nursing/es/>
Vituri DW, Matsuda LM. Validação de conteúdo de indicadores de qualidade para avaliação do cuidado de enfermagem. Rev Esc Enferm USP. 2009;43(2):429-37.
- 2.- González Díaz, Héctor Eduardo. Calidad de la Atención. Atlantic International University. [Consultado 16 de Julio del 2015]. Disponibilidad en: <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>.
World Health Organization. World Alliance for Patient Safety. Summary of the evidence on patient safety: implications for research. The Research Priority Setting Working Group of the World Alliance for Patient Safety. Geneva: World Health Organization; 2008.
- 3.- Cordero, L. (2006): Calidad de Atención Médica. Centro Editor de la Fundación Favaloro, Buenos Aires – Argentina.
- 4.- Jiménez C.J.P., Rodríguez S.J., Campos C.M., Córdova A.M.A., Aguirre G.H. Causas de quejas y posibles eventos adversos en adultos mayores. Revista CONAMED. 2010. Ene-mar [consultado el 25 de Julio del 2018]; 15(1):15-21. Disponible en: <http://www.dgdi-conamed.salud.gob.mx/ojs-conamed/index.php/revconamed/article/view/266/483>
Oliveira AML, Guirardello EB. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. Rev Esc Enferm USP. 2006; 40(1):71-7.
- 5.- Beltrán Salazar, Óscar Alberto. (2011). Rechazo de los pacientes del cuidado enfermero. Investigación y Educación en Enfermería, 29(3), 343-352. Retrieved July 26, 2018, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072011000300002&lng=en&tlng=es.

- 6.- Lyu H, Wick EC, Housman M, Freischlag JA, Makary MA. Patient Satisfaction as a Possible Indicator of Quality Surgical Care. *JAMA Surg.* 2013; 148(4):362-7.
- 7.- ABC Digital. Quejas por maltrato en hospitales públicos. [Web]. 2015 Ago [Consultado el 25 de Julio del 2018]. Disponible en: <http://www.abc.com.py/nacionales/malos-tratos-en-hospitales-1399501.html>.
- 8.- Laschinger HS, McGillis-Hall L, Almost J. A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire. *J Nurs Care Qual.* 2004;20 (5):220–30.
- 9.- Regina Waldow, Vera. Cuidado Integral del ser humano. Primera edición. 2014. Fundación INDEX. España. Pág. 12,16-17.
World Health Organization [Internet]. Geneva Patients for patient safety. [acceso 30 mar 2013]. Disponible en: http://www.who.int/patientsafety/patients_for_patient/en/
- 10.- Sin fronteras. AREQUIPA El 50% de quejas en hospitales de Arequipa es por maltrato de personal. [Diario regional Web]. 2017 Ago [consultado el 25 de Julio del 2018]. Disponible en: <http://www.diariosinfronteras.pe/2017/08/07/el-50-de-quejas-en-hospitales-de-arequipa-es-por-maltrato-de-personal/>
- 11.-Lozano García, Gianfranco. Comunicación asertiva y cuidados de enfermería en paciente del servicio de cirugía Hospital Regional Ica. Universidad Privada San Juan Bautista. Lima. 2016. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1351>.
- 12.- Pintado pasapera, E, (2011) Comportamiento Organizacional: Gerenciación y Liderazgo Conductivo del Talento Humano, Lima, Perú, 3º edición, editorial Arco Iris.
- 13.- Álvarez, F. (2007). Calidad y auditoria en salud, Bogotá editorial Eco ediciones.

- 14.- Maggi Vera, W. Evaluación De La Calidad De La Atención En Relación Con La Satisfacción De Los Usuarios De Los Servicios De Emergencia Pediátrica Hospital General De Milagro. [internet] Repositorio.ucsg.edu.ec. 2018 (citado el 13 de setiembre del 2019) Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>>
- 15.- Ibarra, A. and Merino, C. La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital de especialidades Eugenio espejo de la ciudad de quito, octubre 2015 - febrero 2016. [internet] 2016 (citado el 13 de setiembre 2020) Dspace.uce.edu.ec. Disponible en:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6091/1/T-UCE-0006-001.pdf>
- 16.- Boza, R. and Solano, E. Trabajo Sometido a Considerations Del Tribunal Examinador Como Requisito Para optar Por El Grado De Magister En Administración De Servicios De Salud Con Mención En Gerencia. [internet] 2017 (citado el 13 de setiembre 2017) Core.ac.uk. Disponible en:
<https://core.ac.uk/download/pdf/84689453.pdf>
- 17.- Avila, T. Calidad En La Atención De Los Servicios De Salud Desde La Óptica Del Usuario En El Centro San Vicente De Paúl De La Ciudad de Esmeraldas. [internet] 2016 .Repositorio.pucese.edu.ec. (citado el 13 de setiembre 2020) Disponible en:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- 18.- Reyes-Fernández, S., Paredes-Solís, S., Legorreta-Soberanis, J., Romero-Castro, N., Flores Moreno, M. and Andersson, N., 2015. Satisfacción De Usuarios Con Los Servicios De Salud Bucal Y Factores Asociados En Acapulco, México. [internet] Scielo.sld.cu. (citado el 21 de setiembre 2020) Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003

- 19.- Ramirez, I. Percepción y expectativas de la satisfacción en familiares de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del centro de salud potracancha - huánuco, 2018. [internet] 200.37.135.58. (citado el 12 de setiembre 2020) Disponible en:
http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/1298/T047_71892418_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 20.- Yncahuanaco, G.Vista Staff: Percepción De Familiares De Los Pacientes En La Calidad De Atención Brindada Por El Personal De Enfermería En El Área De Emergencia Del Hospital De Yunguyo 2018. [internet] Alicia.concytec.gob.pe. (citado el 12 de setiembre del 2020) Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPSC_33aad89c3eca0294594cba727b7ee18a/Details
- 21.- Picón Figueroa, K., 2018. Calidad De Atención Brindada Por El Profesional De Enfermería a Los Pacientes Hospitalizados en el Servicio De Cirugía (H3) Del Hospital Nacional Dos De Mayo. [internet] Repositorio.unfv.edu.pe. Disponible en:
<<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1798>
- 22.- Satisfacción Del Paciente En El Servicio De Resonancia Magnética Del Hospital De Alta Complejidad Trujillo. [internet] 2015(citado el 12 de setiembre 2020) Revistas.ucv.edu.pe. Disponible en:
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1030/806>>
- 23.- Redhead García, R., 2015. Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En El Centro De Salud Miguel Grau Distrito De Chaclacayo. [internet] Core.ac.uk. (citado el 21 de setiembre 2020) Disponible en:
<https://core.ac.uk/download/pdf/323346492.pdf>

- 24.- Huerta, E.(2015).Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015.
Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta_me.pdf
- 25.- García Valverde, R., 2016. Vista de Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA– Essalud, Chongoyape - Perú. [internet] Revistas.uss.edu.pe. (citado el 21 de setiembre 2020)
Disponible en:
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>
- 26.- Zamora S. 2016 Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. scielo.org.pe (internet) (citado el 21 de setiembre 2020) Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci_arttext&tlng=en
- 27.- Mamani Mamani, A., 2017. Grado De Satisfacción De Los Pacientes Respecto A La Calidad De Atención Odontológica Brindada Por El Establecimiento De Salud Salcedo, MINSA, Puno - 2017. [internet] Tesis.unap.edu.pe. (citado el 21 de setiembre) Disponible en:
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani_Mamani_Armando_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 28.- Gaviria, D. (2009). La evaluación del cuidado de enfermería: Un compromiso disciplinar. Revista de Investigación y Educación en Enfermería. 27(1): 60. [citado 12 de setiembre del 2020], Disponible en:
http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/819/Flor_Tra_bajo_Investigaci_ón_2017.pdf?sequence=7&isAllowed=y

- 29.- Müggenburg C., Olvera S., Riveros A., Hernández-Guillén C, Aldana A. Autoevaluación de enfermeras respecto a la comunicación percibida con pacientes como resultado de un entrenamiento. *Enfermería Universitaria* 2015; 12(1):12-18. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706315000172>
- 30.- Rodríguez Quezada, M.P. Manejo de herramientas de gestión y percepción del cuidado de Enfermería en hospitales de Chachapoyas, Perú. *Enfermería Universitaria* 2014; 11(1):3-10.
31. Grados Arrieta, Betzabe Bressia. Características de la comunicación enfermero-paciente postquirúrgico mediato: servicio de cirugía, hospital nacional dos de mayo 2013. [Tesis de titulación]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Facultad de Medicina – E.A.P de Enfermería. Lima – Perú. 2014. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3515/Grados_ab.pdf?sequence=3
- 32.- Henderson V., Modelo de adaptación. En: MARRINER, A. RAILE, M. Modelos y teorías en enfermería. 6ª.ed. 2007. p. 55. 33
- 33.- Munro-Faure L, Munro-Faure M. ¿Que podemos aprender de los gurúes de la calidad?. Munro-Faure L, Munro-Faure M. La calidad total en acción. Barcelona. Ediciones Folio S.A. 1994. P: 17-33.
- 34.- Silva-Fhon, J. et al. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enferm. Univ.* [Online]. 2015, vol.12, n.2 [citado 2017-06-06], pp.80-87. Disponible en: . ISSN 2395- 8421. <http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001> file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-CalidadEnLaPrestacionDeServiciosDeSalud-5599360.pdf
- 35.- Coordinadoraprofundsorg. Suñol R. La calidad de la atención; 2013. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. [Internet]. [citado el 12 de setiembre 2020)Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

- 36.- MD Pérez Cárdenas, M. Rodríguez Gómez, Al, Fernández Herranz, M. Catalán González, JC. Montejo González, Valoración del grado de satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en una unidad de cuidados intensivos. Med. Intensiva [Internet].2004 [citado 12 de setiembre]; 28:5. Disponible en: <http://www.medintensiva.org/es/valoracion-del-grado-satisfaccion-los/articulo/13062421/>.
- 37.- Dalgleish T, Williams J, Golden A, Perkins N, Barrett L, Barnard P, et al. Enfermería Familiar y Social. Ciudad de La Habana: Ciencias Médicas; 2004.[citado el 12 de setiembre de 2020]. 528p. Disponible en: <https://www.ebah.com.br/content/ABAAABtQgAF/enfermeriafamiliar-y-social>
- 38.- Castro, O. Percepción de la calidad en los servicios de salud: Perspectiva de los pacientes. 2002. Matagalpa. Nicaragua
- 39.- Guerrero-Ramírez, R., Meneses-La Riva, M. E., De La Cruz-Ruiz, M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015. Rev.enferm herediana [Internet] 2016 Setiembre [citado 13 de setiembre 2020]; 9(2):127-136 Disponible: <http://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, LIMA – 2019”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019?</p> <p>Problemas Específicos: a. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión componente técnico y satisfacción de los familiares? a. b. ¿Cuál es la relación que existe entre la</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019</p> <p>Objetivos Específicos: c. a. Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión componente técnico y</p>	<p>Hipótesis General: Existiría relación entre la Calidad de atención y la satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas a. Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión</p>	<p>VARIABLE 1 Calidad de atención Dimensiones: -Componente Técnico -Componente Interpersonal - Componente Confort</p> <p>VARIABLE 2 Satisfacción en familiares Dimensiones:</p>	<p>Tipo de Investigación Cuantitativa Observacional Prospectivo Transversal Descriptivo-Analítico</p> <p>Nivel de Investigación Descriptivo-Relacional</p> <p>Técnicas de recolección de información Encuestas</p>	<p>La población estuvo conformada por 85 familiares de pacientes hospitalizados</p> <p>Muestra: Estuvo conformada por 70 familiares de pacientes hospitalizados.</p>

<p>calidad de atención en su dimensión componente confort y satisfacción de los familiares?</p> <p>b. c. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión componente interpersonales y satisfacción de los familiares?</p>	<p>satisfacción de los familiares.</p> <p>d. b.- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión componente confort y satisfacción de los familiares.</p> <p>e. c.- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión componente interpersonales y satisfacción de los familiares.</p>	<p>componente técnico y satisfacción de los familiares.</p> <p>b.- Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión componente confort y satisfacción de los familiares.</p> <p>c.- Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión componente interpersonales y satisfacción de los familiares.</p>	<p>-Información</p> <p>- Oportunidad prestación de servicios</p> <p>- Imagen del labor de enfermería.</p>	<p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p> <p>Fuentes</p> <p>Bibliografías</p> <p>Normas Legales</p>	
---	--	---	---	---	--

ANEXO 2
INSTRUMENTOS VALIDADOS
CUESTIONARIO

INTRODUCCIÓN

Estimado Sr., Sra., Srta.;

I.-PRESENTACIÓN: Buenos días licenciado/a, nuestros nombres son **Lic. Enf. Juana Flores**

Sánchez y Lic. Enf. Elena Pozo Alejandro alumnas Maestría de la Universidad Nacional del Callao, En esta oportunidad me es grato dirigirme a Ud., para hacerle llegar el presente cuestionario que tiene como finalidad obtener información sobre su apreciación en torno a la calidad de atención que brinda la Enfermera en este servicio.

El mismo que es de carácter anónimo y sus respuestas serán de uso para la investigación por lo que solicito a bien responder todas las preguntas que a continuación se presentan. Agradeciendo anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una "X" en el casillero correspondiente.

CRITERIOS	1	2	3
ÍTEMS DE CALIDAD DE ATENCON			
Componente Técnico	Siempre	A veces	Nunca
1. Presenta habilidad en realizar los procedimientos a su familiar hospitalizado.			
2. Observa que emplea conocimientos durante los cuidados a su familiar hospitalizado.			
3. Le explico los procedimientos y medicamentos que le fueron aplicados a su familiar hospitalizado.			
4. Le explica como mejora el cuidado de familiar hospitalizado.			
5. Presenta organización durante el horario a cargo del cuidado de su familiar hospitalizado.			
6. Realiza el lavado de manos antes de realizarle un procedimiento a su familiar hospitalizado.			
7. Examinaron varias veces durante el turno a su familiar hospitalizado.			
8. Observa seguridad al momento de brindarle el tratamiento indicado a su familiar hospitalizado.			
9. Cambiaron de posición a su familiar hospitalizado durante el turno			

Componente Interpersonal	Siempre	A veces	Nunca
10. La enfermera(o) saluda a su familiar hospitalizado al ingresar a su ambiente			
11. La enfermera (o) se identifica con su nombre			
12. La enfermera (o) lo llama por su nombre			
13. Piensa usted que la enfermera (o) se preocupa por brindarle el medicamento a la hora indicada a su familiar hospitalizado.			
14. La enfermera (o) se muestra amable al momento de atenderlo			
15. La enfermera (o) permite que exprese sus preocupaciones y temores			
16. La enfermera (o) lo orienta al ingreso de la hospitalización de su familiar.			
17. Acude de manera inmediata ante alguna necesidad para el cuidado de su familiar.			
18. Al momento de realizarle preguntas a la enfermera(o), le responde con términos sencillos y de fácil entendimiento			
19. Cuando la enfermera(o) se dirige a su familiar hospitalizado lo mira directamente y realiza gestos amables.			

20. La enfermera(o) pregunta y observa las necesidades que presenta en forma periódica y regular			
21. Las enfermeras(os) solicitan su colaboración cuando van a realizarle un procedimiento a su familiar hospitalizado.			
22. Cuando su familiar hospitalizado presenta dolor y pide la atención de la enfermera(o), acude de manera inmediata			

Componente Confort	Siempre	A veces	Nunca
23. La enfermera(o) le mostró el ambiente que iba a ocupar su familiar cuando ingreso a este servicio			
24. El ambiente donde su familiar está hospitalizado, lo observa limpio			
25. El ambiente donde se encuentra su familiar hospitalizado tiene buena iluminación			
26. El ambiente donde está su familiar hospitalizado cuenta con una buena ventilación			
27. Observa que el ambiente donde se encuentra su familiar hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad			
28. Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera(o) se preocupa por			

disminuir el ruido y facilitar el descanso de su familiar			
29. La enfermera ha preservado la intimidad de su familiar hospitalizado durante su aseo personal o durante la curación o colocación de sondas			
30. Observa que la enfermera(o) se preocupa de que el velador y ropa de cama de su familiar hospitalizado se mantengan organizados y limpios			

Anexo 2.1 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES

A continuación conteste marcando con una (X) una sola alternativa

I. DATOS GENERALES

1.- ¿Cuántos años tiene?

Menor igual 19 De 20 a 29 años De 30 a 39 años

De 40 a 49 años De 50 años a mas

2.- Sexo

Masculino Femenino

3.- Grado de Instrucción

Sin instrucción Nivel Primario Nivel Secundario
 Nivel Técnico Nivel Superior

4.- Estado Civil

Soltero(a) Casado(a) Conviviente

5.- Parentesco con el paciente

Padre/Madre Hermano(a) Hijo(a)
 Tío(a) Otro Cual? _____

6.- Ocupación

Trabajo Dependiente Trabajo Independiente No trabaja

7.- Lugar de Procedencia

Lima Provincia

Lea atentamente cada una de las preguntas y responda marcando con una (X) según las indicaciones:

CRITERIOS	MUY INSATIFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
Ítems de Satisfacción de los familiares					
1.- El personal de enfermería me proporciona la información adecuada durante su estancia.					
2.- El personal de enfermería ha respondido con claridad a mis preguntas sobre mi familiar cuando las respuestas son de su competencia.					
3.- El personal de enfermería me trata con amabilidad y cortesía.					
4.- A mi familiar se le ofrece comodidad y privacidad durante la atención de Enfermería					
5.- Cree Ud. Que el personal de enfermería está bien capacitado					

para realizar todos los procedimientos a mi familiar.					
6.- El personal de enfermería me hizo sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que debo tener con mi familiar en la casa.					
7.- Mi familiar ha recibido su tratamiento a tiempo por parte de enfermería.					
8.- El personal de enfermería atiende mis necesidades oportunamente					
9.- En general, la atención brindada por el personal de enfermería del Servicio de Cuidados Hospitalización ha cubierto la mayoría de mis expectativas.					

En este punto señale aquellos comportamientos de la enfermera que a su modo de ver son importantes para el cuidado de su paciente y que no se mostraron en la encuesta. Utilice el espacio que crea conveniente.

GRACIAS

ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DEL PROYECTO: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, 2019”

Propósitos y procedimientos.

La investigación está a cargo la Licenciada de Enfermería: Juana Luisa Flores Sánchez.

El objetivo de la investigación es evaluar la Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019

Para lo cual solicitamos que nos brinde la información solicitada en el cuestionario.

Beneficios.

“Los resultados servirán como base para la elaboración de nuevas estrategias en calidad de atención, y potenciar cada uno de sus servicios.

Los derechos del participante y confidencialidad.

“La participación del profesional de enfermería en este estudio es completamente voluntaria. Los datos reportados por el participante serán manejados únicamente por las investigadoras para efectos del estudio”.

YO: _____ enfermera(o) asistencial de la organización doy por aceptado de manera voluntaria en participar de la investigación: “Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del hospital nacional dos de mayo, 2019”

Mediante el llenado de un cuestionario, así mismo confirmo haber sido informado de los objetivos de dicha investigación.

ANEXO 3.1

SOLICITUD: DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

DIRECTORA HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
DRA: ROSARIO KIYOHARA AKAMOTO

PRESENTE.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN

YO, JUANA LUISA FLORES SANCHEZ, LICENCIADA EN ENFERMERÍA
QUE EN LA ACTUALIDAD LABORO EN EL SERVICIO DE MEDICINA
CON DNI:, DOMICILIADO ENN°
TELEFONO.....

ANTE USTED CON EL DEBIDO RESPETO ME PRESENTO Y EXPONGO:

QUE HABIENDO CULMINADO LA MAESTRÍA GERENCIA EN SALUD.
COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAGISTER,
SOLICITO ME AUTORICE REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN FAMILIARES DE
PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, 2019”

Lima ...de.....2020

ANEXO 4 : BASE DE DATOS

CALIDAD DE ATENCIÓN

CODE	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15
1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
4	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
5	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
6	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1
7	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
8	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
11	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
13	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2
14	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2
15	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
16	3	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2
17	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
18	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2
19	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
20	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
21	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2
22	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
23	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
24	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
25	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
30	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
31	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
32	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
33	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1

34	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
35	3	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
36	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
37	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
38	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
39	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1
41	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
42	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
43	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
44	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2
45	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2
46	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1
47	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1
48	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
49	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
50	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2
51	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
52	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
53	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3
54	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
61	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
65	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
66	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2
67	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
68	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
69	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2
70	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2

C1 6	C1 7	C1 8	C1 9	C2 0	C2 1	C2 2	C2 3	C2 4	C2 5	C2 6	C2 7	C2 8	C2 9	C3 0
2	1	1	2	2	3	2	1	3	2	3	1	1	3	2
3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1
1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1
3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	2
2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3
2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3
1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2
1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2
2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2
2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2
1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2
1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	2
1	2	2	2	1	1	2	1	3	3	3	2	2	3	3
2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2
2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	1	3	3
1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1
2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2
2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	1	2	1	2
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3
1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2
1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2
2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2

2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2
2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	1	2	2	2
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	1	2
3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	1	2	1	2
1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2
2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
3	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1
3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	2
2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2
2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2
3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2
2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2

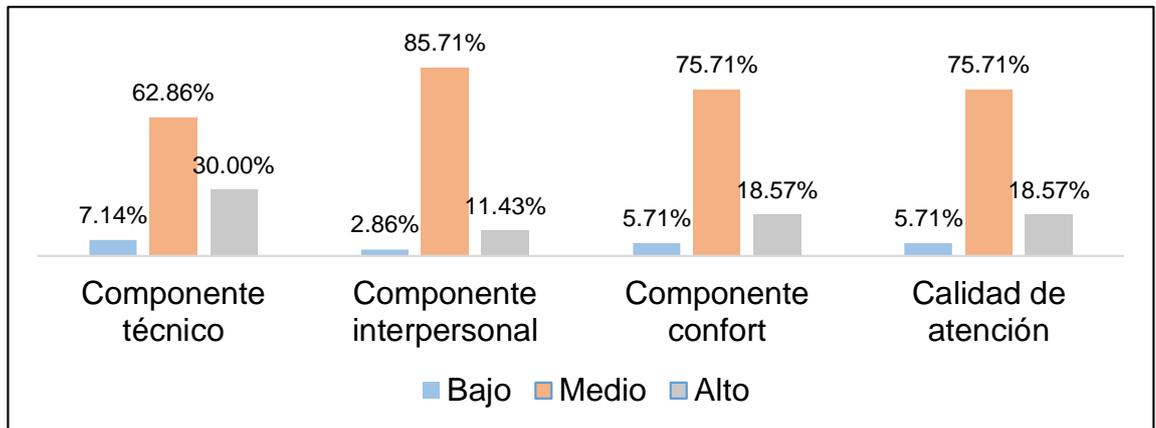
SATISFACCIÓN

CODE	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9
1	3	4	3	3	3	3	3	4	3
2	3	4	4	3	4	3	4	4	4
3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
4	3	2	3	3	3	4	3	3	3
5	3	2	3	3	3	4	3	3	3
6	3	4	3	3	4	3	3	3	3
7	3	4	4	3	3	3	5	4	4
8	3	4	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	3	3	3	4	3	2	3
11	3	4	4	4	4	4	3	4	3
12	3	4	4	1	3	3	4	3	4
13	4	4	3	3	4	3	4	3	3
14	3	2	4	3	4	3	4	3	3
15	4	4	3	4	4	3	4	4	3
16	4	4	3	3	4	3	4	4	4
17	4	4	3	3	4	3	4	3	4
18	4	4	4	3	4	3	4	3	3
19	4	4	4	3	4	3	4	4	3
20	4	3	3	3	4	3	4	3	3
21	3	3	3	3	3	4	3	2	5
22	3	3	3	3	1	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	4	3	2	2
24	4	4	4	3	3	3	4	3	4
25	3	3	3	3	4	4	3	2	2
26	3	4	3	3	3	3	3	2	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	4	4	3	3	3	4	3	3
30	4	4	3	3	3	3	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	4	4	3
32	4	4	4	3	3	3	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	3	3	3	3	3	4	3	3
35	4	3	4	3	1	4	2	3	4
36	2	3	3	2	3	3	2	2	3
37	3	4	3	2	3	4	3	3	3
38	4	4	3	3	4	4	3	2	3
39	4	1	1	4	1	3	3	3	3
40	2	3	2	3	3	4	3	3	2
41	3	4	3	3	2	2	2	2	3
42	3	3	2	2	3	3	2	3	3
43	2	3	3	2	3	2	3	3	3
44	4	3	3	2	3	4	3	2	3
45	3	3	2	3	2	4	3	3	3
46	5	5	5	4	3	5	3	4	4
47	3	3	2	2	3	3	2	3	3
48	3	3	2	2	3	3	3	2	3
49	4	3	4	3	4	4	4	3	4
50	3	4	3	3	4	4	3	3	4
51	3	3	4	3	4	1	3	3	3
52	1	3	3	3	4	3	3	3	2
53	4	4	3	2	3	3	3	3	4
54	3	4	3	3	3	1	3	3	2
55	3	4	1	1	2	1	4	5	3
56	3	3	3	3	4	4	3	2	3

57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	4	3	4	4	4	3	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	2	3	4	2	4	2	2	3	4
62	3	2	3	1	2	4	3	3	3
63	1	4	2	2	3	3	3	3	5
64	3	3	3	3	4	3	3	2	2
65	3	4	3	4	2	3	3	4	3
66	4	3	3	2	4	4	3	3	3
67	3	4	3	3	4	4	3	3	3
68	4	4	3	3	4	4	1	4	3
69	3	4	3	3	3	4	3	3	3
70	4	3	3	3	3	3	2	2	3

GRÁFICO N°1

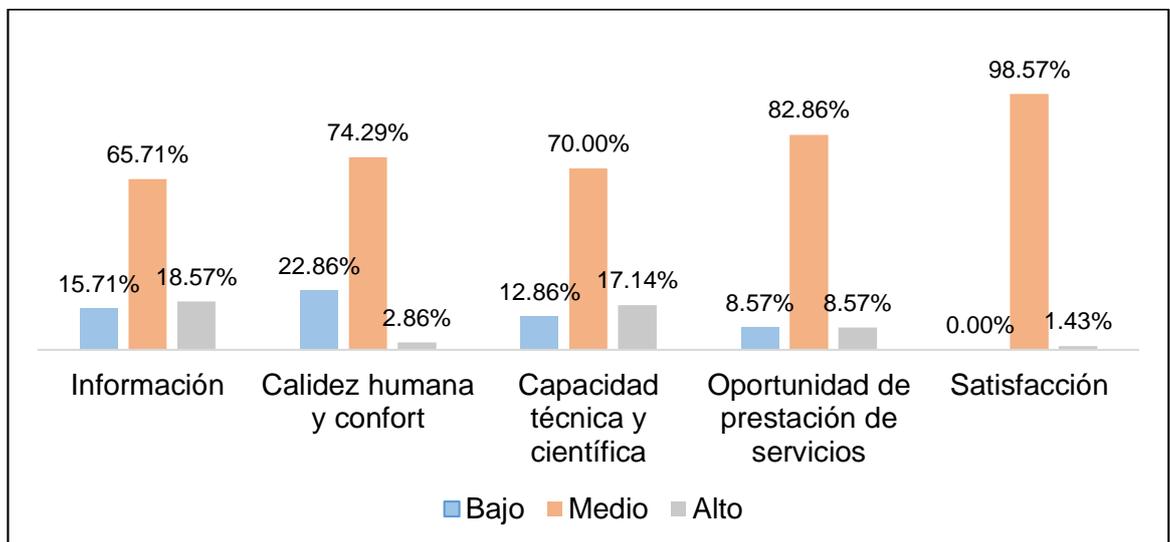
Distribución de frecuencia de la variable Calidad de Atención



Fuente: Calidad de Atención y la Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019

GRÁFICO N°2

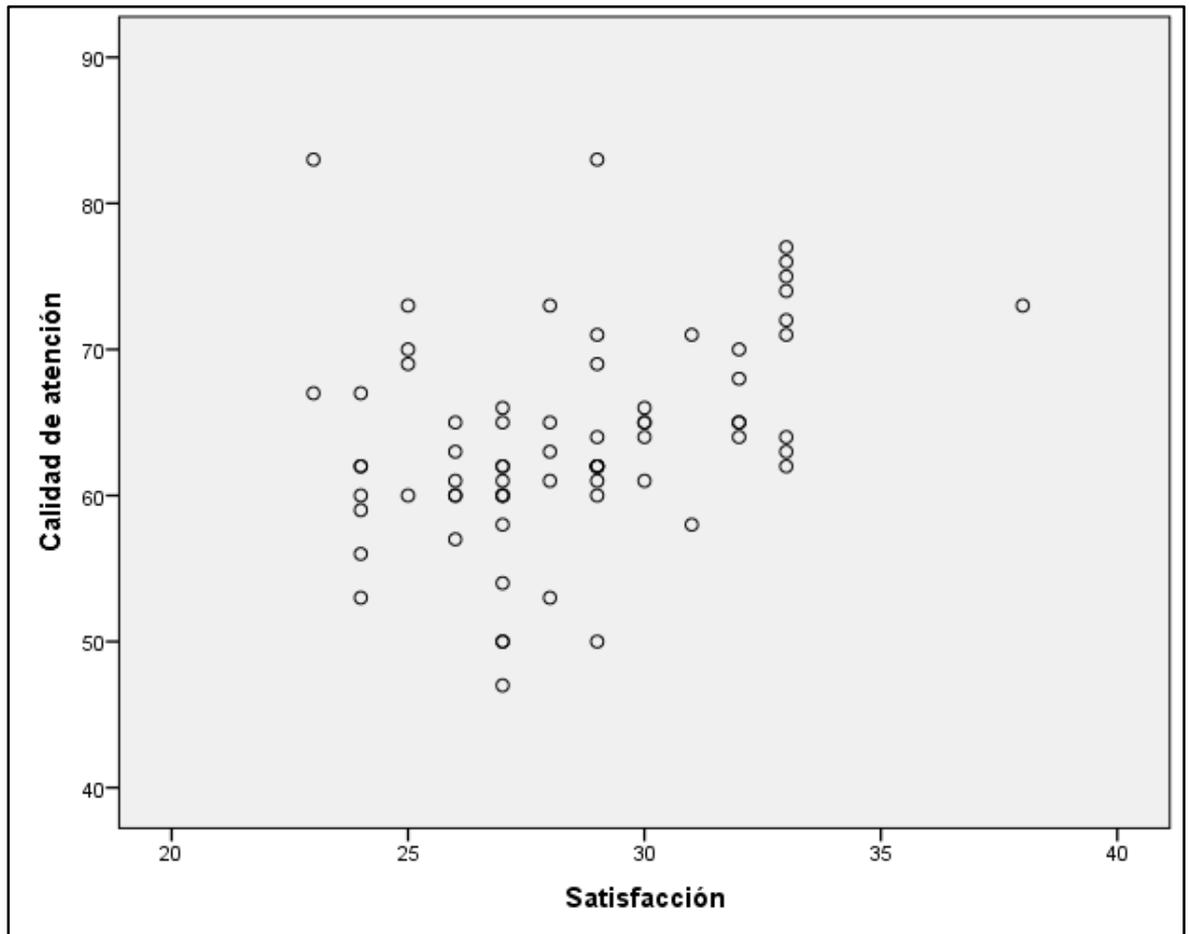
Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción



Fuente: Calidad de Atención y la Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019

GRÁFICO N°3

Diagrama de dispersión de la correlación entre Calidad de Atención y Satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019



Fuente: Calidad de Atención y la Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de mayo, 2019