

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN UNA
CLÍNICA PRIVADA, LIMA – PERÚ 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN GERENCIA EN SALUD**

MELINA ISABEL CHUMPITAZ CARRASCO

Callao, 2019

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO

DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI	PRESIDENTA
MG. NOEMÍ ZUTA ARRIOLA	SECRETARIA
MG. HAYDEE BLANCA ROMÁN ARAMBURU	MIEMBRO
DRA. LINDOMIRA CASTRO LLAJA	MIEMBRO
DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ Y ROJAS	SUPLENTE

Asesor: Dra. MERCEDES LULILEA FERRER MEJÍA

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 02

Folio: 38

Fecha de Aprobación de Tesis: 22 de Marzo del 2019

Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Posgrado: Nº 090-2019-CDUPG-FCS

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo de investigación a Dios por guiarme en cada paso que doy, a mi familia por su apoyo incondicional y a mi enamorado porque fue la persona que me dio fuerzas para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por iluminarme con sabiduría, perseverancia y por brindarme tranquilidad.

A la clínica por brindarme las facilidades en la ejecución de mi tesis, en especial a mis jefas de enfermeras Rosa Agüero y Silvia Ramos, por permitir desarrollar investigación, a mis coordinadoras Candy Alejandría y Araceli Santos y a las coordinadoras de hospitalización: Linda Maturrano, Rocío Romero, Verónica Pino, Lady Camacho, Cinthia Herrera por su ayuda y facilidades brindadas.

A mi asesora de investigación Mercedes Ferrer que fue la que me guió en este difícil proceso de tesis, por sus sabios consejos y enseñanzas, logrando así terminar mi trabajo de investigación.

ÍNDICE

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Descripción de la realidad problemática:	10
1.2 Formulación de problema:	11
1.3 Objetivos:.....	12
1.4 Limitantes de la investigación:	12
II. MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes:.....	13
2.2 Marco:.....	17
2.3 Definiciones de términos básicos.....	28
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	30
3.1 Hipótesis:.....	30
3.2 Operacionalización de variables:	31
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
4.1 Tipo y diseño de la investigación:	34
4.2 Población y muestra:	34
4.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información documental:	36
4.4 Análisis y procesamiento de datos:.....	38
V. RESULTADOS	39
5.1 Resultados descriptivos:	39
5.2 Resultados inferenciales:.....	46

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	50
6.1 Contrastación de la hipótesis:	50
6.2 Contrastación de resultados con estudios similares:.....	54
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	58
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 5.1.1	Edad de los pacientes encuestados de una clínica privada.....	39
CUADRO N° 5.1.2	Sexo de los pacientes encuestados de una clínica privada.....	40
CUADRO N° 5.1.3	Grado de instrucción de los pacientes encuestados de una clínica privada.....	41
CUADRO N° 5.1.4	Nivel de calidad de atención de enfermería de hospitalización de una clínica privada.....	42
CUADRO N° 5.1.5	Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería de una clínica privada.....	43
CUADRO N° 5.1.6	Variable calidad de atención de enfermería: promedio según variables	44
CUADRO N° 5.1.7	Variable satisfacción del paciente hospitalizado: promedio según variables.....	45
CUADRO N° 5.2.1	Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una clínica privada	46
CUADRO N° 5.2.2	Calidad de atención de enfermería – dimensión técnico científico y satisfacción del paciente hospitalizado de una clínica privada.....	47
CUADRO N° 5.2.3	Calidad de atención de enfermería – dimensión humana y satisfacción del paciente hospitalizado de una clínica privada.....	48
CUADRO N° 5.2.4	Calidad de atención de enfermería – dimensión entorno y satisfacción del paciente hospitalizado de una clínica privada.....	49
CUADRO N° 6.1	Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada.....	50

CUADRO N° 6.2	Calidad de atención de enfermería – dimensión técnico científico y satisfacción del paciente hospitalizado de una clínica privada.....	51
CUADRO N° 6.3	Calidad de atención de enfermería – dimensión humana y satisfacción del paciente hospitalizado de una clínica privada.....	52
CUADRO N° 6.4	Calidad de atención de enfermería – dimensión entorno y satisfacción del paciente hospitalizado de una clínica privada.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 5.1.1	Edad de los pacientes encuestados.....	39
GRÁFICO N° 5.1.2	Sexo de los pacientes encuestados.....	40
GRÁFICO N° 5.1.3	Grado de instrucción de los pacientes encuestados.....	41
GRÁFICO N° 5.1.4	Nivel de calidad de atención de enfermería de hospitalización.....	42
GRÁFICO N° 5.1.5	Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería.....	43
GRÁFICO N° 5.1.6	Variable calidad de atención de enfermería: promedio según dimensiones.....	44
GRAFICO N° 5.1.7	Variable satisfacción del paciente hospitalizado: promedio según dimensiones.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 5.2.1	Relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado.....	46
FIGURA N° 5.2.2	Calidad de atención de enfermería – dimensión técnico científico y satisfacción del paciente hospitalizado.....	47
FIGURA N° 5.2.3	Calidad de atención de enfermería – dimensión humana y satisfacción del paciente hospitalizado.....	48
FIGURA N° 5.2.4	Calidad de atención de enfermería – dimensión entorno y satisfacción del paciente hospitalizado.....	49

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

Metodología: El presente trabajo de investigación es de tipo aplicado, cuantitativo, correlacional – descriptivo. Para medir la calidad se llevó a cabo una evaluación en una población de 51 enfermeras que cumplían labor asistencial en el servicio de hospitalización, a las cuales se les aplicó una lista de cotejo que consta de 3 dimensiones: técnico - científica, humana y entorno. Para medir la satisfacción del paciente, se trabajó con una muestra representativa de 206 pacientes adultos hospitalizados (sobre una población de 445). A ellos se les aplicó un cuestionario.

Resultados: Se encontró una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Dicha correlación resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$) y la correlación resultó de nivel medio que tiende a alta. Se obtuvo como resultado que el 64.6% de licenciadas de enfermería brindan atención de calidad de nivel medio, el 19.6% brindan atención de nivel bajo y el 15.7% brinda atención de calidad de nivel alto. Asimismo el 47.6% de los pacientes hospitalizados refirieron que tuvieron un nivel medio de satisfacción, el 29.1% refirió que tuvieron un nivel alto de satisfacción y 23.3% refirieron que tuvieron un nivel bajo de satisfacción.

Conclusiones: Existe una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del paciente, enfermería, hospitalización.

ABSTRACT

Objectives: To determine the correlation between quality of care in nurses and patient satisfaction in the hospitalized patient in a private clinic in Lima, Peru 2018.

Methodology: This investigation is a quantitative, applied, correlational-descriptive study. To measure the quality of service, an evaluation was applied in a population of 51 nurses caring for patients in the hospitalization service. A checklist was applied to them with 3 dimensions: scientific-technical, humanitarian and environmental. To measure patient satisfaction, a questionnaire was applied to a representative sample of 206 adult hospitalized patients (over a population of 445).

Results: We found a positive correlation between quality of care in nurses and patient satisfaction. Said correlation was statistically significant ($p=0.000$) and it was a mid-level (trending to high) correlation. 64.4% of nurses gave a mid-level, 19,6% gave low-level and 15,7% gave high-level quality of care. Also, among the hospitalized patients, 47,6% felt mid-level satisfaction, while 29,1% felt high-level and 23,3% low-level satisfaction.

Conclusions: There is a positive correlation between quality of care in nurses and patient satisfaction in hospitalized patients in a private clinic.

Keywords: quality of care, patient satisfaction, nursery, hospitalization.

INTRODUCCIÓN

La calidad y la satisfacción de los usuarios del sector salud en nuestros días es uno de los problemas que se viene desarrollando, muchos se quejan del maltrato, de la pésima atención, de las enormes colas por una cita, a eso agregarle pésima infraestructura, falta de personal y sobrepoblación que hacen que la calidad de los servicios de salud se vean afectados. Son problemas que se intentan mejorar, para poder brindar atención de calidad en salud, ésta debe ser promovida y protegida como obligación del estado.

Nuestra realidad nos permite observar las enfermedades, que no distinguen sexo, edad ni raza y su influencia tanto para los familiares como para los pacientes, quienes buscan ser mejor atendidos y desean ser tratados con respeto, profesionalismo y comprensión por el personal de salud.

También lidiamos con los problemas que se pueden presentar con el parto y puerperio, los cuales deben ser manejados en ambientes acogedores y salubres, con profesionales altamente calificados y con tecnología de punta.

Este trabajo de investigación que tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018, con la finalidad de contribuir a una mejor atención al paciente.

Por ello el presente trabajo de investigación consta de siete capítulos: El capítulo I corresponde al planteamiento del problema, el capítulo II contiene el marco teórico, el capítulo III se refiere a las variables e hipótesis, el capítulo IV presenta la metodología, el capítulo V está dedicado a los resultados, el capítulo VI detalla la discusión de resultados.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática:

La calidad es un factor principal para la supervivencia de una empresa, principalmente en mercados competitivos.

Es una tarea difícil y compleja poder garantizar la calidad institucional global de un empresa, por ello se crea la acreditación, que sirve para garantizar la calidad de la atención.

Actualmente, el principal objetivo del departamento de mercadotecnia es mantener satisfecho al cliente, siendo un requisito indispensable para poder ganar un lugar en la mente de los clientes. (1)

Uno de los países más avanzados en control de calidad de la atención medico hospitalario es Estados Unidos teniendo más de 5000 hospitales acreditados.

En América Latina la situación es distinta a ello, tal es así que los hospitales no resistirían a una mínima evaluación para garantizar la calidad de atención.

Por ello la Organización Panamericana de la Salud, La Organización Mundial de la Salud y la federación Latinoamericana de Hospitales elaboraron un modelo de acreditación, suficientemente flexible a fin de adaptarse a cada una de las regiones (2).

A nivel Nacional un estudio hecho por la Universidad de Lima en el 2009 concluye que la población percibe una baja calidad en la atención y lo preocupante es que la tendencia de la percepción siga descendiendo tanto en los hospitales del Minsa y ESsalud.

La baja calidad de atención actualmente constituye uno de los mayores obstáculos para frenar la elevada mortalidad materna y neonatal que no pueden ser abordadas con intervenciones simples, por ser altamente costo efectivo. (3)

Frente a esta realidad que se menciona y por ser el sector salud una prioridad para el ser humano, la atención de salud debe cambiar, debe ser de calidad y el cliente debe quedar satisfecho con la atención brindada.

La Clínica Internacional es una institución que brinda atención con calidad al paciente y que en el año 2017 fue reacreditada por la Joint Commission International. En la sede San Borja, se cuenta con 87 habitaciones unipersonales de hospitalización, distribuidas de la siguiente manera: segundo piso, 14 habitaciones; cuarto piso, 20 habitaciones; quinto piso, 14 habitaciones; sexto piso, 20 habitaciones; séptimo piso, 19 habitaciones.

En la Clínica Internacional se espera que haya un mayor porcentaje de satisfacción del paciente hospitalario con la atención de enfermería. En el último año (2017) se observó que la satisfacción es de 80.4% en una muestra de 292 pacientes y se pretende mantener o aumentar este porcentaje de satisfacción.

Asimismo durante mi estancia he podido observar que el tema de satisfacción es muy importante para la institución siendo así uno de los indicadores del departamento, quienes someten a encuestas a los pacientes, pero aún falta detallar cuáles son los aspectos que hay que trabajar para mejorar, por lo cual propongo este trabajo de investigación que nos ayudará a mejorar la atención a nuestros pacientes.

1.2 Formulación de problema:

1.2.1 Problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018?

1.2.2 Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre la calidad: dimensión técnico - científico y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018?

¿Cuál es la relación entre la calidad: dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018?

¿Cuál es la relación entre la calidad: dimensión entorno y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018?

1.3 Objetivos:

1.3.1 Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Establecer la relación entre la calidad: dimensión técnico - científico y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.
- Establecer la relación entre la calidad: dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.
- Establecer la relación entre la calidad: dimensión entorno y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

1.4 Limitantes de la investigación:

1.4.1 Teórico: No hubo limitaciones teóricas ya que se encontraron investigaciones similares a este estudio de investigación.

1.4.2 Temporal: Este trabajo de investigación es de tipo transversal, obteniéndose datos de los pacientes de forma subjetiva y de las enfermeras de forma objetiva.

1.4.3 Espacial: Las limitantes fueron porque se realizó en una clínica privada y se tuvo que pasar por procesos, permisos y autorizaciones por su unidad de investigación y docencia.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes:

2.1.1 A nivel Internacional:

A. Barahona J, Calapiña I en el año 2015 estudiaron: satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre “Alberto Bufonni” del Canton Quininde-Esmeraldas periodo mayo –octubre (Ecuador), teniendo como objetivo: determinar la satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de Enfermería en el Hospital “Padre Alberto Bufonni” del cantón Quinindé – Esmeraldas, el estudio fue descriptivo transversal con abordaje cuantitativo, se aplicó la técnica de encuesta, así como una guía de observación lista de cotejo con una muestra de 96 pacientes hospitalizados, sus resultados en datos generales fueron: el 26% de personas que se atienden en el hospital son mujeres, el 74% fue de sexo masculino, la instrucción primaria prevaleció con un 45%, la población que más prevaleció fueron del área urbana con un 67 %, los resultados con respecto a la satisfacción fueron que el 14% de usuarios se encuentran satisfechos, mientras que el 86% de usuarios se encontraron insatisfechos con el cuidado brindado por el personal de enfermería (4).

B. SANTANA J, BAUER Ana, MINAMISAVA Ruth y otros en el año 2014, ellos estudiaron: Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido es un hospital de enseñanza de la región centro Oeste Brasil, teniendo como objetivo: Evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Su trabajo de investigación fue de tipo transversal, su muestra fue de 275 pacientes internados, entre sus resultados generales prevaleció la atención por el sexo masculino con un 61.5%, el 70.5% eran casados, 56.4 % estaban con trabajo, entre sus resultados se hallaron que dos de sus dominios fueron considerados seguros higiene y confort físico, nutrición e hidratación y los demás cuidados fueron clasificados como pobres, pero los pacientes se mostraron satisfechos en los dominios técnico profesional, confianza y educacional (5).

C. LAGES Julianis, en el año 2016 estudió la Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en el servicio de Retina en el instituto Cubano de Oftalmología “Ramón Pando Ferrer (Cuba)”, teniendo como objetivo evaluar la calidad de la atención de enfermería a los pacientes con afecciones en la retina. Su estudio fue de tipo descriptivo, evaluativo de corte transversal, tuvo como muestra al personal que acude a esta área de atención. Obteniendo como resultado que la calidad que brindan es aceptable ya que alcanzaron los estándares establecidos. Y el grado de satisfacción del paciente fue aceptable con el 94% a favor de la calidad de atención de enfermería (6).

2.1.2 A nivel Nacional:

A. ORDOÑEZ María del Pilar, TORRES María Luisa en el año 2013, estudiaron: Calidad de atención del servicio de obstetricia y la satisfacción de las gestantes afiliadas al aseguramiento de salud en los establecimientos de la Micro Red Bellavista – Callao 2013 (Perú), teniendo como objetivo: determinar la relación entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la satisfacción de las gestantes afiliadas al aseguramiento de salud en los establecimientos de la Micro Red Bellavista Callao, el estudio fue de tipo descriptivo cuantitativo de diseño correlacional, con una muestra de 155 gestantes, obtuvieron como resultado: la calidad de la atención a las gestantes afiliadas al aseguramiento universal de salud es media es decir: 56.75 lo que lleva a rechazar la hipótesis propuesta de que la calidad percibida es alta en las gestantes. La dimensión interpersonal experimenta un ligero mayor nivel de satisfacción en las gestantes afiliadas al Aseguramiento Universal de Salud con un 63.2% frente a las dimensiones entorno y comodidad con un 52.3% y la dimensión técnica con el 57.4%. Existe correlación significativa entre las dimensiones de la calidad y las de satisfacción de la gestante con Aseguramiento Universal (7).

B. QUISPE Yanet, en el año 2015 estudió: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología de hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015(Perú), teniendo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto

Andahuaylas, el estudio fue cuantitativo, descriptivo no experimental de corte transversal y correlacional, en sus resultados generales se halló que el género masculino es que más se atiende siendo el 50.9%, entre las edades que más acuden al hospital está entre 45 a más años con un porcentaje de 47.80% y provienen de zonas rurales en un 60.38%. El 30.2 % de la población refirió que la calidad de atención es buena quiere decir que es adecuada, el 60.8% refirió que la calidad es mala, quiere decir que es inadecuada, en niveles de satisfacción el 30.2% refirió que la satisfacción es mala, quiere decir que la satisfacción del usuario es inadecuada, los resultados que obtuvieron en términos de correlación fueron los siguientes: que la significancia es de 0.000, quiere decir que es menor que 0.05, en donde indica que rechaza la hipótesis nula (H^0) y acepta la hipótesis alterna ($H1$), por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología (8).

C. REDHEAD Rossana, en el año 2013 estudió: Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Miguel Grau Distrito de Chaclacayo (Perú), teniendo como objetivo: establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, el estudio fue no experimental, transeccional y descriptivo correlacional, trabajó con una muestra de 317 clientes, obteniéndose como resultado: en sus datos generales el 73% de personas que asisten al centro de salud son mujeres, el 51 % de personas que se atienden sus edades van desde 21 a 30 años, ellos obtuvieron que la calidad de servicio es Regular y la satisfacción del usuario externo es Regular según los encuestados que asistieron al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, con respecto a la relación de ambas variables los resultados fueron que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario (Como $p = 0,000 < \alpha = 0,05$) (9).

D. ROSALES Gloria en el año 2016 (Perú) estudió: calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de Medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016, teniendo como objetivo: Establecer el nivel de calidad de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del

servicio de Medicina del Hospital Cayetano Heredia, el estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, se encontraron en sus resultados que el 93.33% de los adultos mayores encuestados refirieron que el nivel de calidad es alta y un 6.67% refirieron que el nivel de calidad es moderada, con respecto a la satisfacción el 86.67% de los encuestados refirieron percibir una satisfacción excelente y el 6.67 % perciben una satisfacción mala. Finalmente Obtuvieron como resultado que existe relación entre nivel de calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, rho de Spearman= 0.661 significa que existe un moderada relación entre las variables, $p= 0,00$. Considerando que $p < 0.005$, por lo que se acepta la hipótesis alterna (10).

E. CAMPOS Rebeca, QUISPE Lourdes en el año 2015(Perú), estudiaron: Relación entre satisfacción y la atención de enfermería de las adolescentes hospitalizadas en el servicio de obstetricia Hospital María Auxiliadora (Perú). Teniendo como objetivo: Determinar la satisfacción de las adolescentes de la atención de enfermería en el servicio de obstetricia Hospital María Auxiliadora, el estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal con una muestra de 86 pacientes adolescentes, obtuvieron estos resultados: satisfacción de las adolescentes con la atención de enfermería el 40.69% manifestaron estar satisfecho y totalmente satisfecho 13.95%. Los adolescentes también manifestaron una atención buena con un 45.35% y 17.44% una atención excelente (11).

F. ARAGON Ada en el año 2015, estudió Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca(Perú), teniendo como objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, su estudio fue de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, sus resultados obtenidos fueron: Que el 40.0% de los pacientes presentan un nivel bajo de satisfacción, seguido del 53.3% con un nivel medio de satisfacción y finalmente el 6.7% presenta con un nivel de satisfacción alta; en cuanto a la calidad de cuidado enfermero el 70% perciben una calidad de cuidado

enfermero medio, seguido del 20% perciben un nivel alto y finalmente el 10% de los pacientes perciben un nivel bajo de calidad del cuidado enfermero, con respecto a la relación de sus variables obtuvo que existe correlación directa y significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano (12).

2.2 Marco:

2.2.1 Teórico:

- Calidad:

Según Camilo Torres, la calidad del servicio de salud va más allá de lo técnico, la calidad tiene dos componentes fundamentales: el componente objetivo y el subjetivo, la calidad objetiva es aquel que pide que se cumplan con los estándares ya determinados y la calidad subjetiva es la percepción del paciente, si fue bien atendido y satisfecho.

Para la prestación de un servicio de salud es importante tener en cuenta que requiere de una mayor coordinación entre los factores humanos - técnicos y estos pueden fallar ya que tiene una alta interconexión con el factor humano. La atención debe ser homogénea con todos, pero interviene mucho el paciente que es un conjunto de emociones, el estado anímico del paciente puede influenciar en los resultados, por ello el paciente busca una solución técnica a su problema, considerando que la calidad total del servicio es aquella que genera satisfacción no solo de los aspectos objetivos sino también de los subjetivos, resumiendo en el concepto de trato adecuado.

El trato adecuado debe ser diferenciado de la satisfacción del paciente, ya que el trato adecuado se enfoca en los aspectos no médicos, no incorpora aspectos clínicos. En una encuesta publicada por Physicians Management los pacientes esperan de los profesionales de salud son: disponibilidad, prontitud, apariencia, minuciosidad, respeto, interés, integridad. Quiere decir que el paciente se preocupa más de saber cómo lo van a cuidar, va a calificar un valor agregado: el trato. (13)

Basados en el cliente:

- J.M.Juran: "Calidad es aptitud para el uso".
- Westinghouse: "Calidad total es liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que haya que hacer".
- AT&T: "Calidad es satisfacer las expectativas del cliente. El Proceso de Mejora de la Calidad es un conjunto de principios, políticas, estructuras de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida".
- Stanley Marcus: "Se logra la satisfacción del cliente al vender mercancías que no se devuelven a un cliente que sí vuelve".

Basados en el producto:

- Lawrence Abbott: "Las diferencias en calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado".
- Keith B. Leffler: "La calidad se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado" (14).

- Satisfacción:

Donabedian considera que la satisfacción de los pacientes es un resultado humanístico, que refleja la habilidad del proveedor para cubrir las necesidades de los pacientes o usuarios. Y que en tal sentido ellos continuaran prestando servicios de salud, cumplirán con lo indicado y cooperaran con el aporte de información indispensable para la empresa.

La satisfacción del paciente está relacionada con las conductas de salud específicas que van desde el cumplimiento de las prescripciones hasta el seguimiento de los resultados incluso con conductas preventivas de la enfermedad.

Es importante tener en claro que la satisfacción general se refiere al grado de satisfacción del paciente con los cuidados de salud recibidos y la satisfacción específica es el grado de satisfacción a la utilización de un servicio concreto. Donabedian agrupa en tres categorías los componentes fundamentales del servicio que generan satisfacción: componente técnico, componente interpersonal, y componente del entorno y sus comodidades. Este modelo

junto a las aportaciones realizadas por autores como Berry y Parasuraman apuntan a un conjunto de variables (SERVQUAL) que posibilitan una aproximación fiel y discriminada sobre las debilidades y fortalezas del servicio que se evalúe (15).

2.2.2 Conceptual:

- Calidad:

La calidad tiene como preocupación principal satisfacer al cliente y mejorar los resultados de los procesos todos los días.

Actualmente la calidad ha evolucionado en forma de gestión, preocupándose por el concepto de mejora continua que involucra a todas las personas y a todos los procesos.

Principios básicos de calidad: Para manejar una organización necesitan basarse en principios, con la intención de dirigir a los empleados a lograr el éxito organizacional, es una regla universal cumplir con estos 8 principios para poder brindar la calidad total.

- **Enfoque al cliente:** Conociendo las expectativas y necesidades del cliente, se logra dejar al cliente satisfecho. El cliente satisfecho representa ganancias y más trabajo.
- **Liderazgo:** La idea de crear un líder es para poder guiar al personal, involucrando a todos en el logro de los objetivos de la organización, trayendo por consiguiente beneficios para todos.
- **Participación del personal:** Es importante implicar en la organización a todo el personal de la institución, para poder obtener mejores ideas.
- **Enfoque basado en procesos:** Los resultados deseados se alcanzan cuando las actividades y los recursos se gestionan con un proceso, considerando que estas deben ser gestionadas en base a procesos estratégicos, operativos y de soporte.
- **Enfoque fundamentado en sistemas:** Lograr los objetivos con eficiencia y eficacia es interrelacionar todo como un sistema.

- **Mejora continua:** Los análisis de los resultados deben realizarse de forma continua para mejorar o superar problemas existentes utilizando mejores métodos de trabajos y procesos organizativos.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** La toma de decisiones debe estar basada en datos actuales que se posea, garantizando una baja posibilidad de errores.
- **Relación mutuamente beneficiosa con proveedores:** Deben existir buenas relaciones de interdependencia con el proveedor, para mantener actualizado y poder seleccionar mejores proveedores. Las buenas relaciones benefician aumentando valor a las cosas (16).

Calidad en el servicio: Es la esencia y su razón de ser de las empresas, es por eso que todo el personal que trabaja en una empresa que brinda servicios debe conocer y estar comprometidos con la misión y visión y que sus acciones estén reflejados en las actitudes que tengan hacia el cliente.

Las Instituciones de salud tienen un reto más grande, considerando que la situación familiar está alterada y por ende las expectativas de los clientes son muy variadas, la calidad de servicio es la capacidad que tiene la organización para poder satisfacer las necesidades del cliente y el grado de satisfacción constituirá la unidad de medida de la calidad otorgada.

La función que desempeña la enfermera es muy importante dentro de las organizaciones de salud, porque es la persona que pasa el mayor tiempo cerca del cliente y conoce mejor cuáles son sus expectativas y necesidades, por lo que es necesario capacitar y actualizar a las enfermeras acerca de temas relacionados con calidad a fin de que su actitud, disponibilidad, comportamiento y motivación, les permitan proporcionar una mejor atención, creando un clima de confianza y seguridad para el cliente.

Certificación de establecimientos de atención médica: En México, En el 1998 se crea el Consejo de Salubridad General en conjunto con la SineaCeam que define la certificación de los establecimientos de salud, para poder reconocer a los establecimientos de atención médica que participan de forma voluntaria y cumplan con los estándares necesarios para brindar buena calidad

de atención médica y seguridad a los pacientes, tiene autoridad para investigar, tendiendo como objetivo coadyuvar en la mejora continua de la calidad de los servicios de atención médica y la seguridad que se brinda a los pacientes.

En enero del 2009 entró en vigencia la primera versión de estándares internacionales homologados con la Joint Commission International (JCI), los cuales contienen una cédula de evaluación de hospitales que comprende los requisitos mínimos indispensables para poder garantizar la seguridad de los pacientes y la calidad de la atención médica, son tres secciones; la primera se centra en la atención del paciente, la segunda en la gestión y la tercera en las metas internacionales por la seguridad del paciente. (17)

Origen de las Normas ISO 9000: En los años 80 con el incremento de la globalización de la economía y la formación de grandes bloques económicos, las exigencias hechas en un principio a los proveedores militares y luego a los proveedores de la industria nuclear y aeroespacial se le comenzaron a hacer a la industria y al comercio.

En 1985 a algunos países miembros del ISO, se encarga a través del Comité Técnico TC-176 la publicación de una serie de normas a nivel internacional sobre aseguramiento de la calidad. Para ello, se toman como modelo las normas británicas BS 5750 nacidas en 1977. En 1987 sale publicado la primera edición de la familia de la serie ISO 9000, y en 1994 su primera revisión (18).

La ISO 9001 (Organización Internacional de Normalización, ISO siglas en inglés, International Organization for Standardization) es una norma internacional que evalúa las actividades de una organización son distinción de sector de actividad. Su esencia es la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer servicios y productos que cumplan con las exigencias internas y externas, actualmente la norma ISO 9001 es la norma de mayor renombre. (19)

Calidad de atención de enfermería: Se refiere a la atención que se brinda a la persona, familia y comunidad de forma oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente de acuerdo a los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable fundamentada en los valores y estándares técnico científicos, sociales, humanos y éticos.

El tipo de atención puede ser:

- **Directa:** Se refiere a todas las necesidades físicas, culturales, emocionales del paciente que van a determinar el proceso de atención de enfermería que van ayudar a determinar el grado de dependencia del paciente y de esta manera priorizar actividades.
- **Indirecta:** Se refiere a todas aquellas actividades que realiza el personal de enfermería fuera del alcance de la cama del paciente, pero en beneficio del paciente como tramites documentarios, verificación de medicamentos, pedidos de insumos médicos, seguridad de medicamentos de alto riesgo , entre otros. (20)

Dimensiones de la calidad: Existen muchas propuestas analíticas de calidad en salud pero la que tiene mayor aceptación es la presentada por Avedis Donabedian cuando propone tres dimensiones:

- **Dimensión técnico – científica:** referida a los aspectos científico – técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

Efectividad, se refiere a los cambios positivos en el estado de salud de la población

Eficacia, es el logro de los objetivos a través del cumplimiento de las normas técnicas y administrativas.

Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.

Continuidad, se refiere al uso de los recursos adecuados para lograr un resultado.

Continuidad, se refiere a realizar algún proceso ininterrumpido, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

Seguridad, es optimizar los beneficios y disminuir los riesgos para la salud del usuario.

Integralidad, se refiere a optimizar la atención de salud que el usuario requiere y que se demuestre un interés especial por la salud del acompañante.

- **Dimensión humana:** Se refiere al respeto de los derechos, cultura y características individuales de cada persona al interés en sus

percepciones, necesidades a recibir un trato cordial, cálido, amable y empático en la atención.

Los principios ético deontológicos orientan como debe ser la conducta y deberes de los profesionales y trabajadores de salud, que orientan a un trato más humanístico.

- **Dimensión del entorno:** Se refiere a las condiciones que la institución dispone para la prestación de los servicios, estos generan un valor agregado. Implica ambientación, limpieza, orden, privacidad que sea acogedor y que cree confianza con el usuario. (21).

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio: Este modelo Servqual de calidad de servicio es elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry teniendo como objetivo mejorar la calidad del servicio ofrecido en una organización. Se trata de un cuestionario que evalúa la calidad en 5 dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, además de evaluar el instrumento también sirve para mejorar y comparar con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, comparando esa medida con la atención recibida de ese servicio.

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

El cuestionario SERVQUAL consta de tres secciones:

Son dos cuestionarios: en la primera se interroga al cliente, acerca de los que espera recibir de la atención, el cliente debe evaluar cada pregunta (22) en

una escala del 1 al 7, quiere decir que se evalúa las expectativas del cliente. En el segundo cuestionario el cliente calificará cada pregunta (22) en una escala del 1 al 7 la atención que recibió, quiere decir que evalúa las percepciones. En la tercera Posterior a la encuesta se hace una comparación de expectativas con percepción de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas, son agrupadas de la siguiente manera:

Elementos tangibles: Items de 1 al 4.

Fiabilidad: Items del 5 al 9.

Capacidad de respuesta: Items del 10 al 13.

Seguridad: Items del 14 al 17.

Empatía: Items del 18 al 22.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluada. Las diferencias entre ambas indicarán los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción (22).

El aporte más importante, aceptado y difundido es la medición de las dimensiones: **Tangibilidad:** Referido a las instalaciones físicas y apariencia del personal. Considerada como uno de los factores más importantes en la industria de servicios.

Fiabilidad: considerada como la capacidad de realizar el servicio más confiable y preciso. Es más alta la satisfacción del cliente cuando los trabajadores demuestren confianza en sus actividades.

Este factor se refiere a la capacidad de realizar el servicio de forma fiable y precisa.

La satisfacción de los consumidores va a ser alta cuando los proveedores de servicios sean capaces de mostrar su integridad, cuando los consumidores tengan la confianza en el desempeño del proveedor de servicios.

Capacidad de respuesta: Es aquella capacidad de proporcionar a los clientes servicios rápidos, para que se sientan más satisfechos con los servicios prestados.

Seguridad: Este factor se refiere al conocimiento de los empleados, la cortesía y la capacidad de transmitir confianza y seguridad. La literatura también evidencia una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción de los consumidores.

Empatía: Este factor se refiere al cuidado y atención personalizada que se brinda a los clientes (23).

- **Satisfacción:**

El concepto de satisfacción ha ido variando a lo largo del tiempo según el avance en investigaciones.

En los años 70 se incrementaron los estudios de investigación llegando a publicarse hasta más de 500 estudios, incluso un estudio de Peterson y Wilson (1992) estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor.

La satisfacción del usuario nace del procesamiento cognitivo de la información en consecuencia de la experimentación de emociones durante el proceso del consumo, se puede decir que es la evaluación post consumo y/ post uso y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo. (24)

Podemos decir que la satisfacción del usuario no solo depende de la calidad de los servicios sino también va depender de sus expectativas, si el usuario tiene expectativas bajas o tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes, entonces si el usuario está satisfecho es porque los servicios que se le proporcionó cubren o exceden sus expectativas.

El aspecto clave en la definición y valoración de la calidad es la satisfacción de los usuarios externos que expresan un juicio de valor individual y subjetivo que se expresan en los niveles de satisfacción del usuario (25).

B.1 Importancia de la satisfacción del cliente: Es muy importante la satisfacción de los clientes, ya que sin clientes la empresa no debería existir, lo recomendable es que todas las empresas deben siempre medir la satisfacción del cliente, porque sería desastroso esperar que los clientes se quejen para poder detectar recién los problemas.

Beneficios de la satisfacción: Los beneficios para la empresa son más de lo esperado como son ventas reiteradas, ventas más frecuentes, mayores ventas transaccionales, comunicaciones positivas de boca en boca, aislamiento de la competencia de precios y ambientes laborales agradables para los empleados.

Encuestas de satisfacción del cliente: Son aquellas que transmiten un mensaje al usuario, que es de estar interesados en la evaluación acerca de los servicios que se les proporciona para poder mejorar o mantenerlos siempre satisfecho.

Los cuestionarios de satisfacción del cliente transmiten a los consumidores el mensaje

Satisfacción de los clientes: Los clientes esperan que el personal que tiene más acceso a ellos cumplan con estos requisitos:

- **Accesibilidad:** Puedan comunicarse más fácil con el personal.
- **Cortesía:** Que actúen cortésmente.
- **Respeto:** No sólo hacia las personas sino, también hacia las normas establecidas por el cliente cuando se visitan sus instalaciones, tener alguna documentación requerida visible.
- **Competencia:** No solo ser responsables con las tareas asignadas sino también de incrementar su potencial en sus actividades.
- **Honestidad:** No sólo en las negociaciones sino también en las acciones principalmente, cuando se encuentra en las instalaciones del cliente.
- **Actitud franca:** en cuanto a tratar de ayudar al cliente a tomar decisiones, resolverle los problemas (26)

2.2.4 Estudio: En un estudio realizado en el año 1998 por Cenía Luz Amador acerca de la calidad de atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, teniendo dos poblaciones en su estudio enfermeras y pacientes, siendo la muestra de 12 enfermeras y 60 pacientes adultos, el periodo que duró la recolección de datos fue de 7 semanas, teniendo como resultados: que la satisfacción del paciente no tiene relación con la calidad del cuidado de enfermería, es decir que cada variable es independiente, además

realizó medias, donde el índice de calidad del cuidado tuvo una media de 77.78 y la media de la satisfacción del paciente fue de 84.32 (27).

2.2.5 Histórico:

Florence Nightingale, posterior a la guerra de Crimea (1858), introdujo dos hechos fundamentales, por un lado apoyó la formación de enfermeras y por otro realizó estudio de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente, disminuir la mortalidad de un 40 % a un 4 %.

En 1910 Flexner, evaluó a los colegios de enseñanza médica de Canadá y Estados Unidos, descubriendo la ausencia generalizada de normas relativas a la educación médica y recomendó el establecimiento de normas educativas en todo el continente americano.

En 1912 Codman desarrolla un método que permite clasificar y medir “los Resultados finales” de la asistencia hospitalaria.

En 1913 a consecuencia de los informes de Flexner y Codman el Colegio Americano de Cirujanos emprende estudios sobre la normalización de los hospitales.

En 1950, en Canadá se crea el Consejo Canadiense de Acreditación de Hospitales y en 1951 en Estados Unidos la Joint Comisión on Accreditation of Hospitals (JCAH). Estos organismos permiten la generalización de las normas de acreditación en los hospitales y la aparición de las primeras definiciones de parámetros de calidad.

En 1961 Donabedian publica su primer artículo sobre la calidad de la atención médica, conceptos que continua desarrollando posteriormente y que constituirán una de las bases del desarrollo del control de calidad en la asistencia sanitaria. Este control se ejerce con tres pilares básicos que son: Análisis de la estructura, análisis del proceso y análisis de los resultados.

La Organización Mundial de la Salud ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud y ya en los años ochenta las organizaciones de la salud comenzó a utilizar las filosofías industriales del proceso de mejoramiento continuo (PMC) y la administración total de la calidad (TQM), asimismo la acreditación en hospitales amplió su enfoque hasta promover el mejoramiento de la calidad.

En el año 1991 el servicio nacional del reino unido adopta una política formal de calidad y reconoció al PMC como la manera más rentable de ponerla en práctica. El PMC y la TQM se basan en los trabajos de W. Edwards Deming, Joseph Juran, Armand Fiegenbaum y Kaoru Ishikawa.

En Chile en el año 1990 las instituciones de salud se fueron acreditando en Infecciones Intrahospitalarias (IIH) y ya entre los años 1996 a 2000 se empezaron a acreditar instituciones más complejas y de urgencias. El Programa de Evaluación de calidad de la atención hospitalaria (PECAH) empezó a desarrollarse entre los años 2000 a 2004, elaborando estándares en conjunto con los servicios de salud. En estos momentos aún sigue siendo un poco desconocida, pero ya cada institución de salud con sus respectivas unidades y servicios, está abordando y trabajando este tema, creando sus propios verificadores e indicadores en relación a lo que el MINSAL nos recomienda y exige (28).

2.3 Definiciones de términos básicos

- **Calidad:** Es el grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades y expectativas del cliente.
- Según la norma ISO 9000, Es el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos (29).
- **Satisfacción:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (30).
- **Acreditación:** Documento que acredita la condición de una persona y su facultad para desempeñar determinada actividad o cargo. (31).
- Es el procedimiento de evaluación de los recursos institucionales, voluntaria, periódica y reservada, que tiende a garantizar la calidad de atención a través de estándares previamente aceptados. (32)
- **Atención de la salud:** Es el conjunto de procesos que se brinda a los clientes, basado en los cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población. (33).

- **Elementos tangibles:** Se refiere a las instalaciones físicas, equipos y la apariencia del personal.
- **Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad de brindar el servicio de forma confiable y precisa.
- **Capacidad de respuesta:** Se refiere a proporcionar servicios rápidos los clientes.
- **Seguridad:** Se refiere a la capacidad de transmitir confianza y seguridad.
- **Empatía:** Se refiere al cuidado y atención personalizada que se brinda a los clientes con un estado de ánimo positivo y trato amable.
- **Encuesta SERVQUAL:** Es la herramienta tipo encuesta que se sirve para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. (34)
- **Paciente:** Persona que padece alguna enfermedad física, mental y corporalmente, en especialmente quién se halla bajo atención médica. (35)

III. IHIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis:

Hipótesis general:

- Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada.

Hipótesis específicas:

- Existe relación directa entre la calidad: dimensión técnico – científica y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada.
- Existe relación directa entre la calidad: dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada.
- Existe relación directa entre la calidad: dimensión entorno y la de satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada.

3.1.1 Definición de las variables:

V.1 Calidad de atención de enfermería: Es el proceso para el logro del cuidado del paciente, que implica conocer las necesidades del paciente, planear las actividades, realizarlas con eficiencia y eficacia, hacer el seguimiento de ellas y monitorizarlas, logrando la satisfacción del paciente.

V.2 Satisfacción del paciente: Es la opinión del paciente acerca de los cuidados que le brindó el personal de enfermería durante su estancia hospitalaria que son determinadas por unas preguntas que se enfocan en los cuidados de enfermería en aspecto técnico científico, humano y entorno.

3.2 Operacionalización de variables:

Variable	Dimensión conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
Calidad de atención de enfermería	Es el proceso para el logro del cuidado del paciente, que implica conocer las necesidades del paciente, planear las actividades, realizarlas con eficiencia y eficacia, hacer el seguimiento de ellas y monitorizarlas, logrando la satisfacción del paciente.	Dimensión 1: Técnico - científico	Efectividad , Eficacia, Eficiencia, Continuidad, Integralidad	Ordinal: - Alto (42 - 52) - Medio (35 – 41) - Bajo (0 - 34)
		Dimensión 2: Humana	Respeto, Cortesía, Amabilidad, Trato cordial, cálido y empático Transferencia de confianza, Información completa, veraz, oportuna, entendible	

			Interés por el paciente	
		Dimensión 3: Entorno	Instalaciones físicas, Equipos, Apariencia del personal	
Satisfacción del paciente	Es la opinión del paciente acerca de los cuidados que le brindó el personal de enfermería durante su estancia hospitalaria que son determinadas por unas preguntas que se enfocan en los cuidados de enfermería en aspecto técnico científico, humano y entorno.	Dimensión1: Técnico - científico	Efectividad , Eficacia, Eficiencia, Continuidad, Integralidad	- Alto (110 - 120) - Medio (85 - 109) - Bajo(0 - 84)
		Dimensión2: Humana	Respeto, Cortesía, Amabilidad, Trato cordial, cálido y empático	

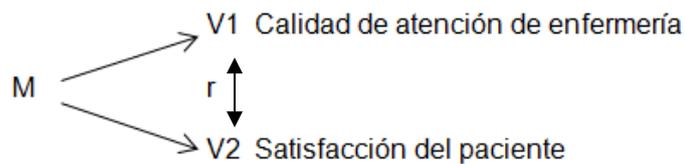
			<p>Transferencia de confianza,</p> <p>Información completa, veraz, oportuna, entendible</p> <p>Interés por el paciente</p>	
		<p>Dimensión 3: Entorno</p>	<p>Instalaciones físicas,</p> <p>Equipos,</p> <p>Apariencia del personal</p>	

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo y diseño de la investigación:

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada, cuantitativo, correlacional - descriptivo.

El presente trabajo es de diseño no experimental, de carácter transversal.



M = Muestra de pacientes hospitalizados en una Clínica Privada.

V1 = Calidad de atención de enfermería, Variable independiente.

V2 = Satisfacción del paciente, Variable dependiente.

r = Es la correlación entre las variables.

4.2 Población y muestra:

En el presente estudio se utilizó 2 grupos de población. El primero para la variable Calidad de atención de enfermería fue de 51 licenciadas de enfermería y la segunda muestra para la variable Satisfacción del paciente hospitalizado fue conformada por 206 pacientes hospitalizados. En la que detallamos a continuación:

- **Calidad de atención de enfermería**, se consideró a las profesionales de enfermería que laboran en los 5 servicios de hospitalización de una Clínica Privada durante al año 2018, teniendo una población de 61 enfermeras.

Criterios de inclusión: Licenciadas de enfermería que tienen un periodo de trabajo mayor o igual a 2 meses.

Criterios de exclusión: Licenciadas de enfermería que estén de licencia por gestación, descanso médico, vacaciones.

- Licenciadas de enfermería que tengan cargo de supervisoras, coordinadoras.
- Licenciadas de enfermería de retén (licenciadas de enfermería de otros servicios)

Se trabajó con el número total de enfermeras siguiendo el criterio de inclusión y exclusión, obteniéndose un total de 51 enfermeras evaluadas.

- **Satisfacción del paciente**, se consideró a los pacientes adultos de los 5 servicios de hospitalización, teniendo como referencia a los pacientes atendidos en el año 2017, teniéndose de forma mensual 445 pacientes adultos hospitalizados.

Aplicando la fórmula de tamaño de muestra:

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot N + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 579 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot 579 + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

Dónde:
 N = Tamaño de la población **445**
 z = nivel de confianza 95% z = 1.96
 p = 0.5 probabilidad de éxito
 q = 0.5 probabilidad de fracaso
 e = 5 % de error
n=206

n= 206

La muestra fue de 206 pacientes, aplicado muestreo estratificado fue de la siguiente manera por piso:

Piso	%	# de paciente
2do	17.47 %	36
4to	27.67 %	57
5to	7.78 %	16
6to	24.76 %	51
7mo	22.32 %	46
Total	100%	206

Criterios de inclusión:

- Paciente en aparente buen estado general.
- Pacientes de sexo masculino y femenino.
- Pacientes Mayores de edad.
- Paciente hospitalizado en estado de alta o con permanencia mayor o igual a 24 horas
- Pacientes que acepten participar de la investigación

Criterios de exclusión:

- Pacientes con incapacidad de decisiones propias.
- Pacientes menores de edad
- Pacientes que no puedan leer o escribir el idioma español.
- Pacientes en mal estado general.

4.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información documental:

- **Variable Calidad de atención de enfermería:** Se utilizó la técnica: observación e Instrumento: Guía de observación, lista de cotejo.

Descripción breve: Lista de cotejo que consta de 3 dimensiones: técnico - científica, humana, entorno, que consta de 26 items, con alternativas de respuesta: cumple /cumple parcialmente / no cumple.

- **Variable Satisfacción del paciente:** Se utilizó la Técnica: Encuesta e instrumento: Cuestionario de satisfacción del paciente

Descripción breve: el cuestionario consta de 3 dimensiones: técnico - científica, humana, entorno, que consta de 24 preguntas, tipo Likert del 1 al 5, considerando 1: Mucho menor de lo esperado 2: Menor de lo esperado, 3: Lo que esperaba, 4: Mayor de lo esperado, 5: Mucho mayor de lo esperado.

La validez de los instrumentos fue evaluada mediante juicios de expertos. Los 6 expertos evaluaron la validez del instrumento según el formato de validación de instrumento brindado por la universidad. Los resultados del juicio de expertos fueron evaluados mediante la prueba binomial, obteniéndose un valor de significancia estadística de 0.0241 ($p < 0.05$) lo que evidencia la validez de los instrumentos.

Confiabilidad: Según el estadístico Alfa de Cronbach (Alfa =0.766) el instrumento que mide la calidad de atención de enfermería resulto confiable. Alfa > 0.7.

Siguiendo Según el estadístico Alfa de Cronbach (Alfa =0.935) el instrumento que mide la satisfacción del paciente resulto confiable. Alfa >0.7.

4.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información de campo:

Se inició solicitando autorización al sr. Elías Chalouhi, jefe de la unidad de investigación y docencia de la Clínica y al departamento de enfermería.

Se empezó una semana después de la aprobación del trabajo de investigación por parte de la institución.

Se inició con la aplicación de una prueba piloto a 10 licenciadas de enfermería y a 30 pacientes hospitalizados en ambos casos cumplían con los criterios de inclusión y exclusión de la muestra, esto permitió el ajuste de los instrumentos, adaptarlos a la realidad y con palabras más sencillas.

La recolección de datos fue responsabilidad del investigador.

- **Variable calidad de atención de enfermería:** Se utilizó la técnica de observación desde el inicio de la jornada laboral hasta que las actividades se volvieran rutinarias, haciendo el seguimiento a cada una de ellas (os).

Se evaluó a las licenciadas de enfermería de hospitalización con una lista de cotejo considerando los criterios de inclusión y exclusión, siendo la clasificación de la siguiente manera: bajo (0 a 34), medio (35 a 41) y alto (42 a 52). Conformado por 26 ítems.

- **Variable satisfacción del paciente hospitalizado:** se realizó en momentos que no había actividad de enfermería teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, considerando la distribución estadística por pisos, siendo la clasificación de la siguiente manera: bajo (0 a 84), medio (85 a 109) y alto (110 a 120), conformado por 24 preguntas.

La recolección de datos tuvo una duración de 6 semanas, iniciando el 16 de octubre y finalizando el 20 de noviembre del 2018.

La distribución de enfermeras pacientes fue realizada estadísticamente de la siguiente manera (Anexo N° 7):

Piso	# de paciente	ENF	Pacientes por enfermera
2do	36	10	3 A 4 Pacientes por enfermera
4to	57	12	4 A 5 Pacientes por enfermera
5to	16	9	1 A 2 Pacientes por enfermera
6to	51	10	5 A 6 Pacientes por enfermera
7mo	46	10	4 A 5 Pacientes por enfermera
Total	206	51	

4.4 Análisis y procesamiento de datos:

Los datos fueron codificados y luego ingresados a una base de datos creada en el programa Ms Excel para su posterior análisis con el programa estadístico SPSS versión 18.0.

Para determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería, sus dimensiones y la variable satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, se utilizó el estadístico Rho de Spearman dado que el estadístico Kolmogorov Smirnov evidenció que la variable la Calidad de atención ($p=0.003$) no presenta distribución normal.

Para determinar el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente, se obtuvieron tablas de distribución de frecuencias según las escalas de clasificación de dichas variables.

Se trabajó a un nivel de significancia estadística y los resultados se presentan en tablas y gráficos.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos:

Perfil sociodemográfico de los pacientes encuestados de la Clínica Privada.

CUADRO N° 5.1.1

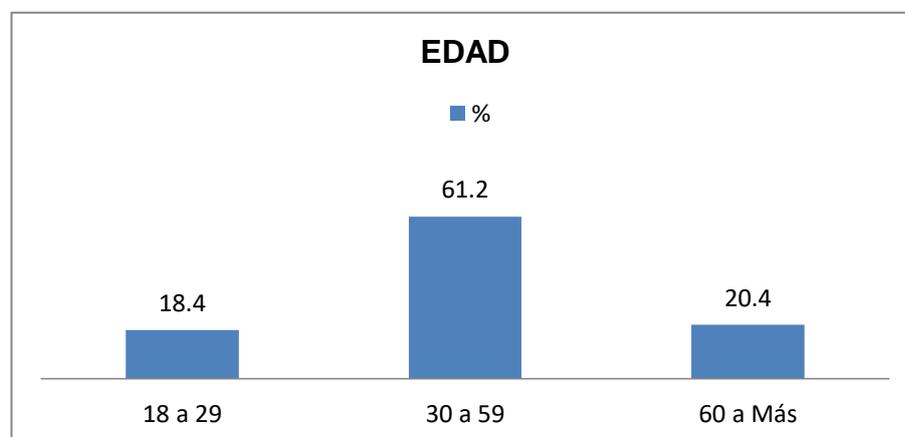
EDAD DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS DE UNA CLÍNICA PRIVADA

EDAD	NUMERO	%
18 a 29	38	18.4
30 a 59	126	61.2
60 a Más	42	20.4
TOTAL	206	100

Fuente: Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

GRÁFICO N° 5.1.1

EDAD DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS



Se puede decir que del total de pacientes encuestados el 61.2 % tiene edades entre 30 a 59 años, el 20% de los encuestados tiene edades de 60 a más y solo el 18.4% tienen edades de 18 a 29 años.

CUADRO N° 5.1.2

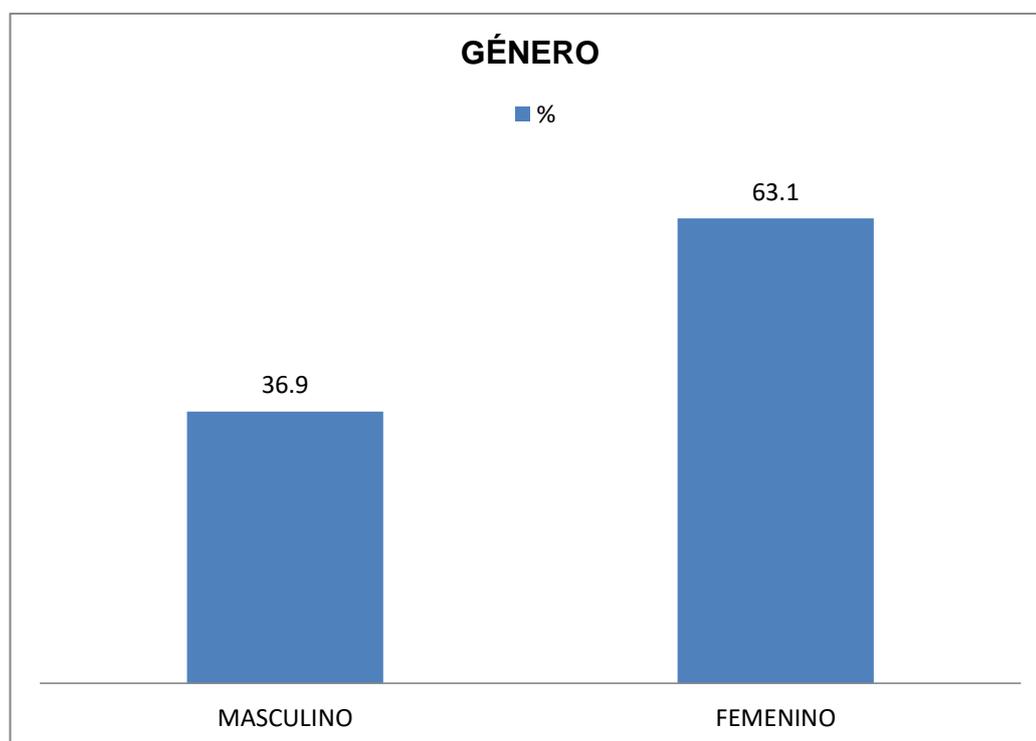
SEXO DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS DE UNA CLÍNICA PRIVADA

SEXO	NÚMERO	%
MASCULINO	76	36.9
FEMENINO	130	63.1
TOTAL	206	100

Fuente: Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

GRÁFICO N° 5.1.2

SEXO DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS



Se puede decir que el género que más se hospitaliza en la clínica es el sexo femenino con un 63.1% y solo un 36.9% es del sexo masculino.

CUADRO N° 5.1.3

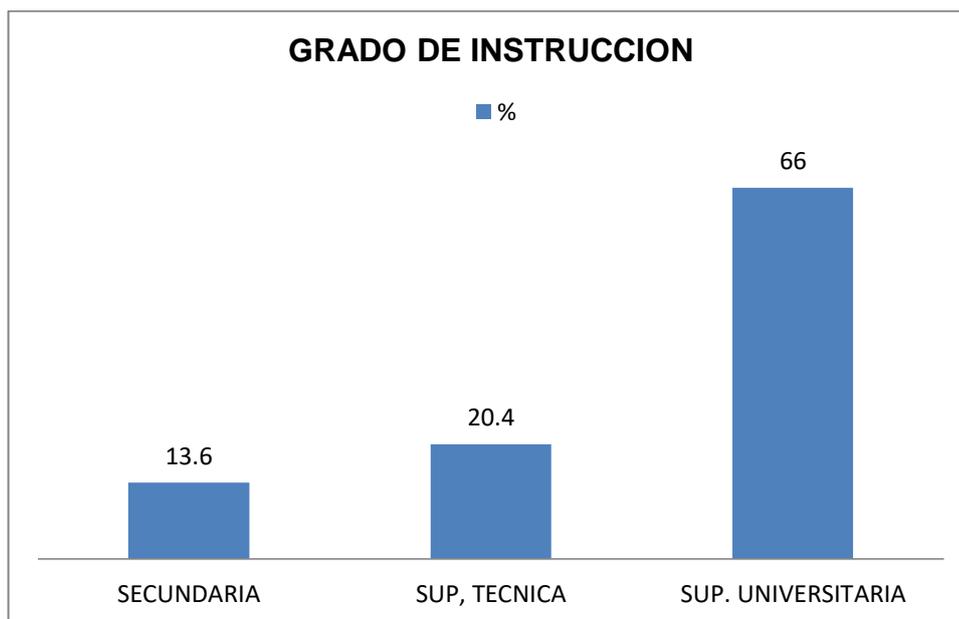
GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS DE UNA CLINICA PRIVADA

GRADO DE INSTRUCCION	NÚMERO	%
SECUNDARIA	28	13.6
SUP. TECNICA	42	20.4
SUP. UNIVERSITARIA	136	66.0
TOTAL	206	100

Fuente: Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

GRÁFICO N° 5.1.3

GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS



Del total de pacientes encuestados el 66% tiene estudios superiores universitarios, el 20.4% tiene estudios superiores técnicos y el 13.6% tiene estudios de secundaria.

Datos descriptivos según variables:

CUADRO N° 5.1.4

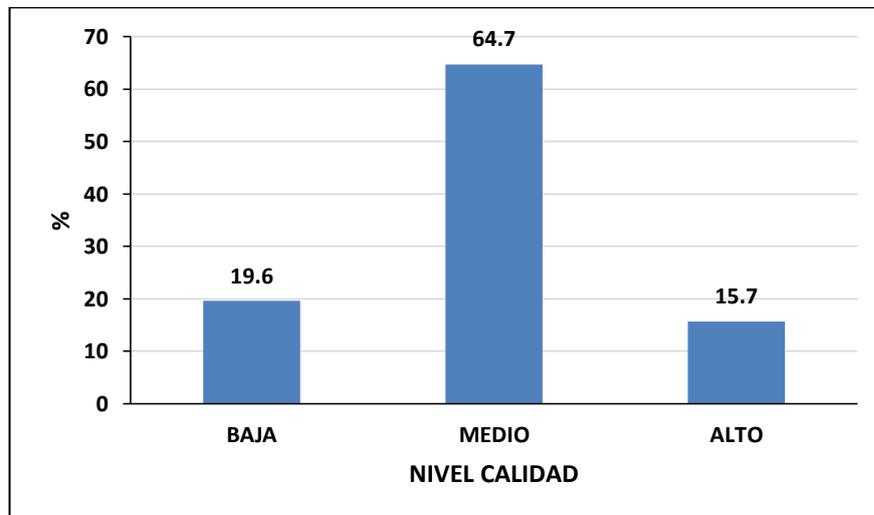
NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DE HOSPITALIZACIÓN DE UNA CLINICA PRIVADA

CALIDAD	NUMERO	%
BAJA	10	19.6
MEDIO	33	64.7
ALTO	8	15.7
TOTAL	51	100.0

Fuente: Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

GRÁFICO N° 5.1.4

NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DE HOSPITALIZACIÓN



Del total de enfermeras evaluadas el 64.7% brinda atención de calidad media, el 19.6% brinda atención de calidad baja y solo el 15.7% brinda atención de calidad alta.

CUADRO N° 5.1.5

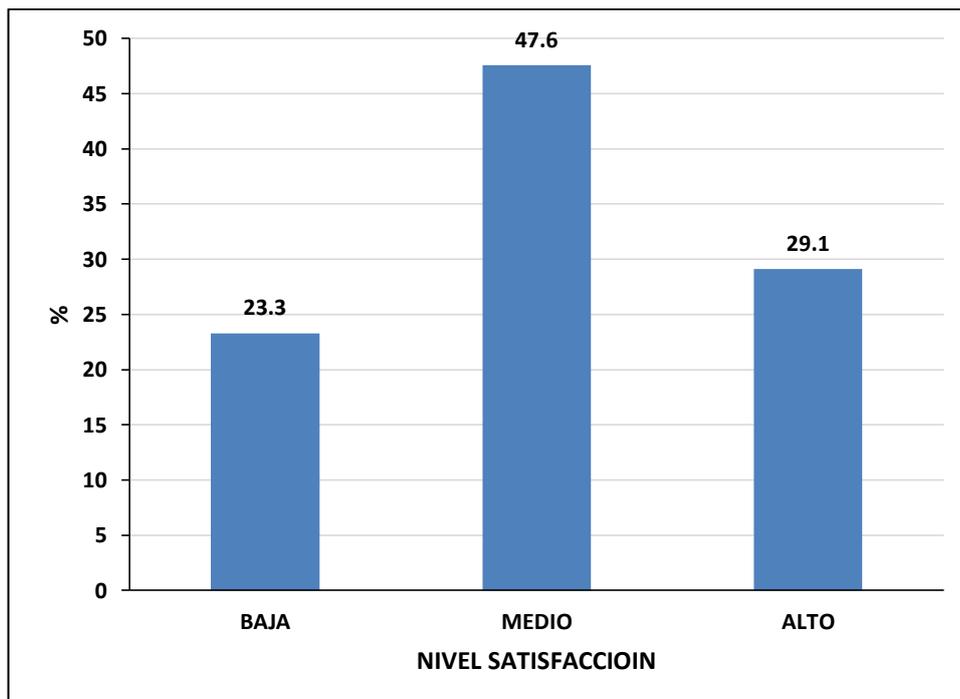
NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA DE UNA CLÍNICA PRIVADA

SATISFACCION	NUMERO	%
BAJA	48	23.3
MEDIO	98	47.6
ALTO	60	29.1
TOTAL	206	100.0

Fuente: Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

GRAFICO N° 5.1.5

NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA

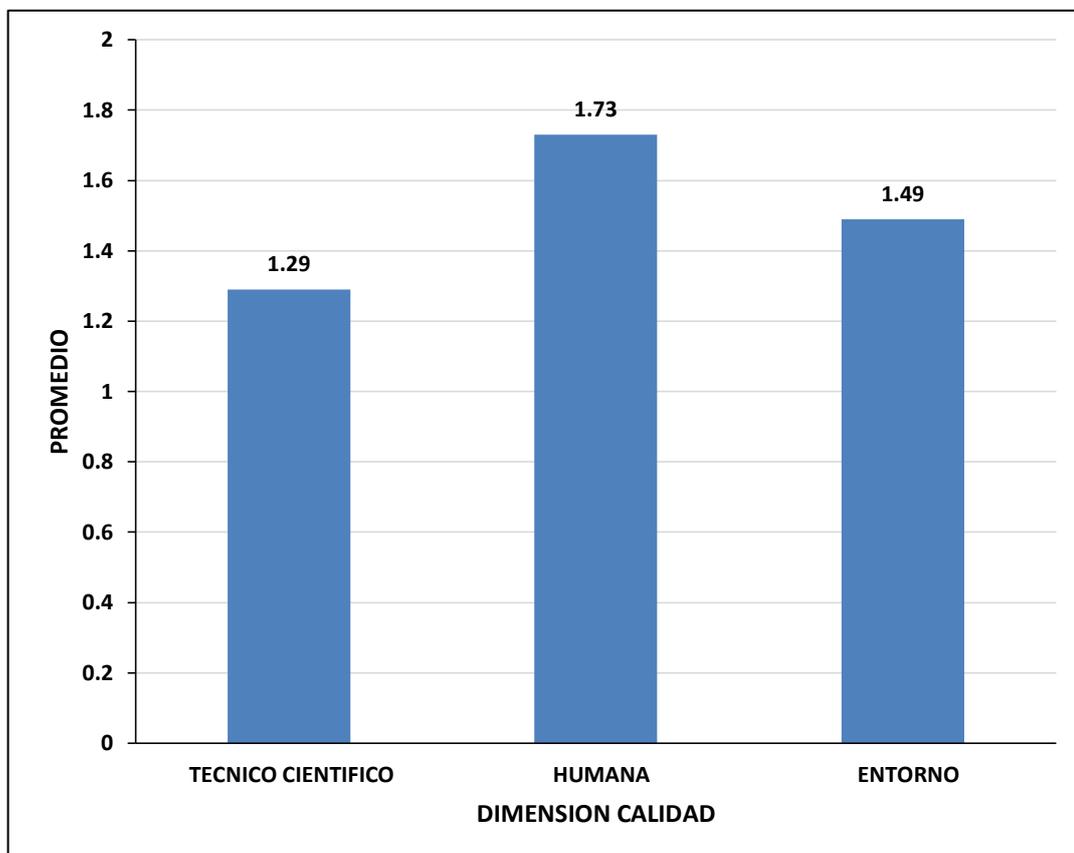


Del total de pacientes encuestados el 47.6% tienen una satisfacción media, el 29.1% refirió que tiene una satisfacción alta y el 23.3% refirió que tiene una satisfacción baja.

Promedio según dimensiones:

GRÁFICO N° 5.1.6

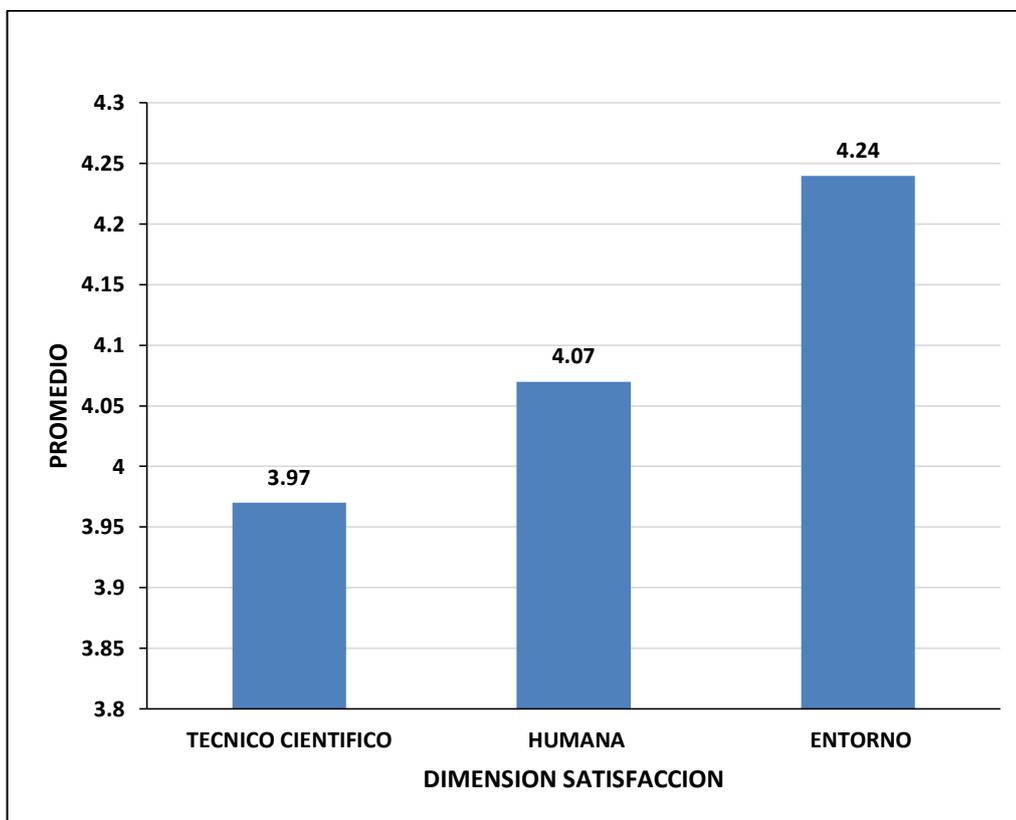
VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA: PROMEDIO
SEGÚN VARIABLES



La dimensión de la calidad de atención de enfermería que presentó el mayor nivel de calidad fue la dimensión humana, con un puntaje promedio de 1.73. El menor nivel de calidad correspondió a la dimensión Técnico Científico con un puntaje promedio de 1.29.

GRAFICO N° 5.1.7

**VARIABLE SATISFACCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO: PROMEDIO
SEGÚN VARIABLES**



La dimensión de la satisfacción que presentó el mayor nivel fue la dimensión entorno, con un puntaje promedio de 4.24. El menor nivel de satisfacción correspondió a la dimensión Técnico Científico con un puntaje promedio de 3.97

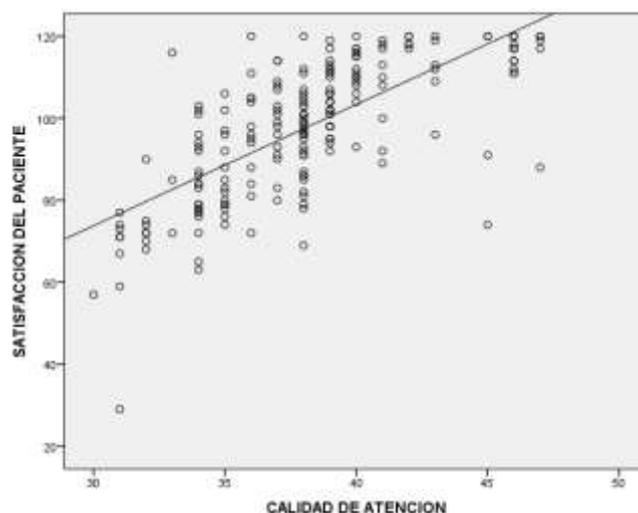
5.2 Resultados inferenciales:

CUADRO N° 5.2.1
RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO DE UNA CLÍNICA
PRIVADA

Rho de Spearman		SATISFACCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO
CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA	Coeficiente de correlación	,734
	Sig. (bilateral)	,000
	N	206

Fuente: Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

FIGURA N° 5.2.1
RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO



El coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una correlación positiva ($Rho=0.734$) entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, dicha correlación resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$), la correlación resultó de nivel medio que tiende a alta.

CUADRO N° 5.2.2

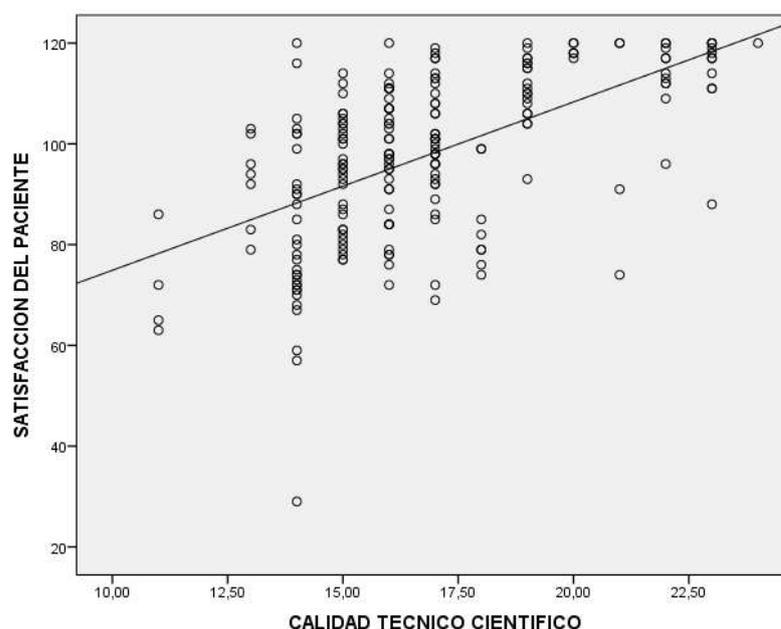
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA – DIMENSION TECNICO CIENTIFICO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO DE UNA CLÍNICA PRIVADA

Rho de Spearman		SATISFACCION DEL PACIENTE
CALIDAD TECNICO CIENTIFICO	Coeficiente de correlación	,592
	Sig. (bilateral)	,000
	N	206

Fuente: Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

FIGURA N° 5.2.2

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA – DIMENSION TECNICO CIENTIFICO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO



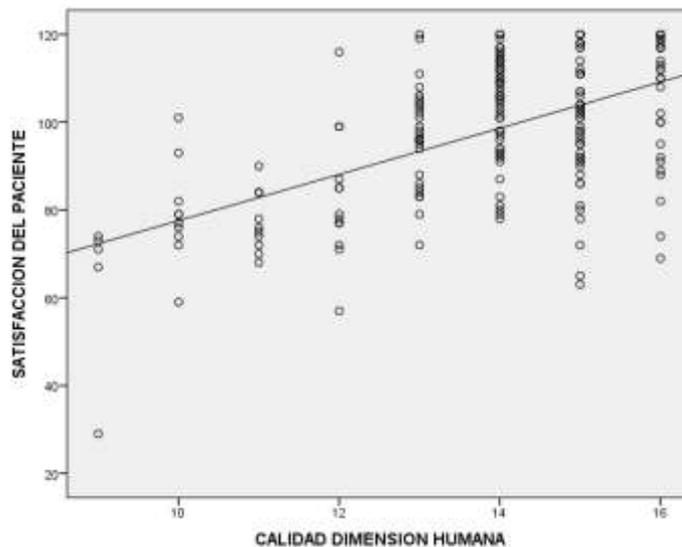
El coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una correlación positiva ($Rho=0.592$) entre la calidad de atención de enfermería, en su dimensión técnico científico y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, dicha correlación resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$), la correlación resultó de nivel medio.

CUADRO N°5.2.3
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA – DIMENSION HUMANA Y
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO DE UNA CLÍNICA
PRIVADA

Rho de Spearman		SATISFACCION DEL PACIENTE
CALIDAD DIMENSION HUMANA	Coeficiente de correlación	,466
	Sig. (bilateral)	,000
	N	206

Fuente: Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

FIGURA N° 5.2.3
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA – DIMENSION HUMANA Y
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO



El coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una correlación positiva ($Rho=0.466$) entre la calidad de atención de enfermería, en su dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, dicha correlación resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$). La correlación resultó de nivel medio.

CUADRO N° 5.2.4

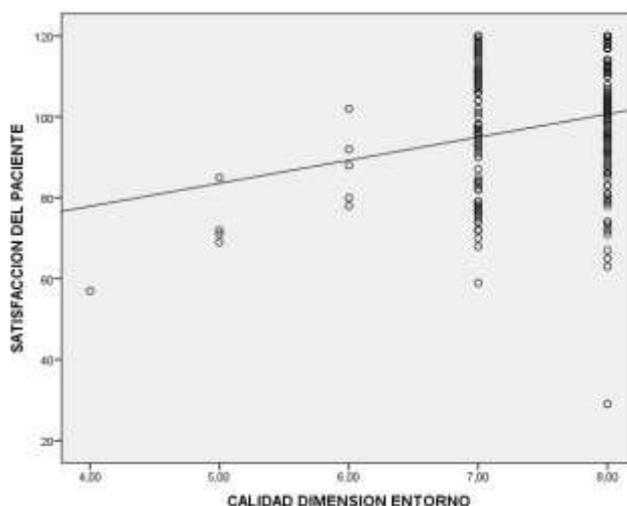
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA – DIMENSION ENTORNO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO DE UNA CLÍNICA PRIVADA

Rho de Spearman		SATISFACCION DEL PACIENTE
CALIDAD DIMENSION ENTORNO	Coefficiente de correlación	,163
	Sig. (bilateral)	,019
	N	206

Fuente: Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

FIGURA N° 5.2.4

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA – DIMENSION ENTORNO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO



El coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una correlación positiva ($Rho=0.163$) entre la calidad de atención de enfermería, en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, dicha correlación resultó estadísticamente significativa ($p=0.019$). La correlación resultó de bajo nivel.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1: Contrastación de la hipótesis:

6.1.1 Hipótesis general:

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada.

Nivel de significancia estadística: Se trabajará a un nivel de significancia estadística de 0.05 ($p < 0.05$)

CUADRO N° 6.1

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN UNA CLÍNICA PRIVADA

Rho de Spearman		SATISFACCION DEL PACIENTE
CALIDAD DE ATENCION	Coeficiente de correlación	,734
	Sig. (bilateral)	,000
	N	206

Fuente: Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

Como el valor de significancia estadística resultó inferior a 0.05 ($p=0.000$) se rechaza la hipótesis nula. El coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una correlación positiva ($Rho=0.734$) entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, dicha correlación resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$). La correlación resultó de nivel medio que tiende a alta.

6.1.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS:

- **Hipótesis nula (Ho1):** No existe relación entre la calidad: dimensión técnico – científica y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada.
- **Hipótesis alterna (Ha1):** Existe relación entre la calidad: dimensión técnico – científica y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada.

Nivel de significancia estadística: Se trabajará a un nivel de significancia estadística de 0.05 ($p < 0.05$)

CUADRO N° 6.2

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA – DIMENSION TECNICO CIENTIFICO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO DE UNA CLÍNICA PRIVADA

Rho de Spearman		SATISFACCION DEL PACIENTE
CALIDAD TECNICO CIENTIFICO	Coeficiente de correlación	,592
	Sig. (bilateral)	,000
	N	206

Fuente: Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

Como el valor de significancia estadística resultó inferior a 0.05 ($p=0.000$) se rechaza la hipótesis nula. El coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una correlación positiva ($Rho=0.592$) entre la calidad de atención de enfermería, en su dimensión técnico científico y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, dicha correlación resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$). La correlación resultó de nivel medio.

- **Hipótesis nula (Ho2):** No existe relación entre la calidad: dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada.
- **Hipótesis alterna (Ha2):** Existe relación entre la calidad: dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada.

Nivel de significancia estadística: Se trabajará a un nivel de significancia estadística de 0.05 ($p < 0.05$)

CUADRO N° 6.3

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA – DIMENSION HUMANA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO DE UNA CLÍNICA PRIVADA

Rho de Spearman		SATISFACCION DEL PACIENTE
CALIDAD DIMENSION HUMANA	Coeficiente de correlación	,466
	Sig. (bilateral)	,000
	N	206

Fuente: Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

Como el valor de significancia estadística resultó inferior a 0.05 ($p=0.000$) se rechaza la hipótesis nula. El coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una correlación positiva ($Rho=0.466$) entre la calidad de atención de enfermería, en su dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, dicha correlación resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$). La correlación resultó de nivel medio.

- **Hipótesis nula (Ho3):** No existe relación entre la calidad: dimensión entorno y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada.
- **Hipótesis alterna (Ha3):** Existe relación entre la calidad: dimensión entorno y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada.

Nivel de significancia estadística: Se trabajará a un nivel de significancia estadística de 0.05 ($p < 0.05$)

CUADRO N°6.4

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA – DIMENSION ENTORNO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO DE UNA CLÍNICA PRIVADA

Rho de Spearman		SATISFACCION DEL PACIENTE
CALIDAD ENTORNO	DIMENSION	
	Coefficiente de correlación	,163
	Sig. (bilateral)	,019
	N	206

Fuente: Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018.

Como el valor de significancia estadística resultó inferior a 0.05 ($p=0.019$) se rechaza la hipótesis nula. El coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una correlación positiva ($Rho=0.163$) entre la calidad de atención de enfermería, en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente

hospitalizado de una Clínica Privada, dicha correlación resultó estadísticamente significativa ($p=0.019$). La correlación resultó de bajo nivel.

6.2 Contrastación de resultados con estudios similares:

En los estudios revisados, se encuentran diferentes valores en lo que se refiere al sexo de los pacientes hospitalizados, encontrándose datos en los cuales el sexo masculino prevaleció como el estudio de BARAHONA y otros (74%) y el de BAUER (61,5%). En otros estudios como el de QUISPE se encontró una población homogénea (50,9%). En estudios como el de REDHEAD el sexo que prevaleció fue el femenino (73%). Nosotros encontramos más similitud con el estudio de REDHEAD, pues nuestra población fue femenina en un 63,1%.

Con respecto a la edad, el grupo predominante de pacientes se encontró entre los 30 a 59 años (61,2%). En otros estudios se estudió a poblaciones de diferentes edades, como en el de QUISPE el 47,8% fueron mayores de 45 años y el de REDHEAD el 51% fue entre 21 a 30 años.

El grado de instrucción predominante en nuestro estudio fue superior universitario (66%) lo cual fue diferente con el estudio de BARAHONA donde el grupo predominante fue solo de instrucción primaria (45%).

Con respecto a los resultados de los estudios, muchos (ORDOÑEZ, TORRES, QUISPE y REDHEAD) coinciden en que hay una correlación entre las dimensiones de la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Esto va de acuerdo a lo encontrado en este estudio, donde se encuentra una correlación positiva entre las variables ($p=0.000$).

Al comparar la calidad de atención con otros estudios, encontramos que en este trabajo de investigación hubo predominio de una atención de calidad media (64,7%), poniendo estos resultados por encima de otros como los de QUISPE (inadecuada en 60,8%), al nivel de otros como los de REDHEAD (media en su mayoría) y ARAGON (medio en 70%) y muy por debajo de los de ROSALES (alta en 93,3%).

También comparamos el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados obteniendo en este estudio que la satisfacción fue media (47,6%), estudios similares como el de REDHEAD (regular) y ARAGON (media en 53,3%). Se encontraron también otros estudios con resultados muy diferentes a los nuestros y entre ellos, como el de BARAHONA (insatisfechos en 86%) y el de ROSALES (excelente 86,67%).

En el estudio realizado por AMADOR, coinciden con la estructura del nuestro trabajo de investigación encontrándose en su población dos grupos: 1 de enfermeras para la calidad del cuidado y el otro con los pacientes para satisfacción, obteniendo como resultado que sus variables calidad del cuidado y satisfacción del paciente no tiene relación directa ($Rho=0.0519$; $p=0.694$), quiere decir que cada variable se muestra como independiente, oponiéndose a nuestro trabajo de investigación que nuestra variable calidad de atención de enfermería si tiene relación directa y significativa con la variable satisfacción del paciente hospitalizado ($Rho=0.734$; $p=0.000$).

6.3 Responsabilidad ética:

El trabajo de investigación se realizó con previa autorización de la unidad de investigación y docencia quienes hicieron un compromiso con la investigadora acerca de la confidencialidad de datos de la clínica.

Para las licenciadas de enfermería el permiso y autorización fue por parte de la jefatura de enfermería, que permitió evaluar a las enfermeras(os), manifestándoles que la información que se recolecte es anónima y no tiene carácter punitivo.

Para los pacientes se utilizó un consentimiento informado donde se les explicaba el objetivo del trabajo de investigación y que la encuesta es anónima, cuidado siempre la protección de sus datos.

CONCLUSIONES

- a. Existe una correlación positiva ($Rho=0.734$) y significativa ($p=0.000$) entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado, es decir: niveles altos de calidad de atención de enfermería corresponden a niveles altos de satisfacción del paciente. La correlación resultó de nivel medio que tiende a alto.
- b. Existe una correlación positiva ($Rho=0.592$) y significativa ($p=0.000$), de nivel medio entre la calidad de atención de enfermería: técnico científico y la satisfacción del paciente, quiere decir que niveles altos de calidad de atención de enfermería: técnico científico corresponden con niveles altos de satisfacción del paciente. Obteniéndose como resultado en la variable calidad de atención de enfermería por incumplimiento en los siguientes indicadores: C3=68.6%, C7=64.7%, C12=56.3%; seguido del cumplimiento parcial de estos indicadores: C1=96.1%, C5=88.2%, C4=80.4%. En la variable satisfacción del paciente hospitalizado se encontró que el indicador S8 el 25.2% de los pacientes se mostraron insatisfechos con la atención de enfermería.
- c. Existe una correlación positiva ($Rho=0.466$) y significativa ($p=0.000$), de nivel medio entre la calidad de atención de enfermería: humana y la satisfacción del paciente hospitalizado, quiere decir que a niveles altos de calidad de atención: humana corresponden con niveles altos de satisfacción del paciente. Obteniéndose en la variable calidad de atención de enfermería estos indicadores por cumplimiento parcial C14=56.9% y C19=49%. En la variable satisfacción del paciente se encontró que el indicador S16 el 29.6% de los pacientes se mostraron insatisfechos con la atención de enfermería.
- d. Existe una correlación positiva ($Rho=0.163$) y significativa ($p=0.019$), de bajo nivel entre la calidad de atención de enfermería: entorno y la satisfacción del paciente hospitalizado quiere decir niveles altos de calidad de atención: entorno se corresponden con niveles altos de satisfacción del paciente. Obteniéndose en la variable calidad de atención de enfermería este indicador por incumplimiento: C26=100%. En la variable satisfacción del paciente se encontró que el indicador S21 el 4.40% de los pacientes se mostraron insatisfechos con la atención de enfermería.

RECOMENDACIONES

- a. Priorizar la dimensión que tiene mayor correlación con la satisfacción del paciente, siendo el orden el siguiente: dimensión técnico científico y humano, sin dejar de lado la dimensión entorno.
- b. Mejorar la dimensión técnico científico relacionado con la satisfacción del paciente observando los resultados de los indicadores de los procesos de calidad además de aumentar la disponibilidad de insumos médicos así como también aumento de personal capacitado para la atención, evitando sobrecarga de trabajo que disminuye la calidad de la atención. Además de priorizar estos indicadores en la calidad de enfermería por incumplimiento: C3, C7 y C12 seguido de los indicadores: C1, C5 y C4 por incumplimiento parcial. Asimismo con la variable satisfacción del paciente hospitalizado priorizar el indicador S8.
- c. Incorporar charlas por parte de la unidad de psicología como: trato humano y digno, técnicas de manejo del estrés, importancia de mantener una actitud positiva, manejo de relaciones interpersonales con los familiares, además de priorizar estos indicadores en la variable calidad de atención de enfermería por cumplimiento parcial C14 y C19, asimismo con la variable satisfacción del paciente hospitalizado priorizar el indicador S16 por insatisfacción del paciente con la atención de enfermería incorporando estas charlas y priorizando estos indicadores se mejorará la dimensión humana.
- d. Mejorar la calidad: dimensión entorno, se recomienda un control más riguroso en la apariencia del personal, importancia del uso del fotocheck visible, así como también que se haga el control y reporte diario del funcionamiento y buen estado de los equipos y mobiliario, para poderlos arreglar oportunamente, además de priorizar en la variable calidad de atención de enfermería este indicador por incumplimiento C26, de igual manera en la variable satisfacción del paciente priorizar el indicador S21 por insatisfacción del paciente con la atención de enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Thompson, I. La satisfacción del cliente. Promonegocios.net [Internet]. Julio 2005 [Citado el 23 de noviembre. del 2016]. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
2. De Moraes H, Paganini J. Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América latina y el Caribe. [Internet]. Washington: Organización Panamericana de la Salud; 1994 [Citado el 15 julio del 2016]. Disponible en: <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s16603s/s16603s.pdf>
3. Garcia L, Legua L, Zavaleta R, et al. Política Nacional de Calidad en Salud. [Internet]. Perú: Ministerio de Salud; 2009 [Citado en nov. 2016] Disponible en: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/gestion/politica_nacional_calidad.pdf
4. Barahona J, Calapiña I. Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre “Alberto Bufonni” del canton quininde-esmeraldas periodo mayo –octubre 2015 [Internet]. Tesis de licenciatura en enfermería. Riobamba - Ecuador: 2015 [Citado el 30 de setiembre del 2018] Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1246/1/UNACH-EC-ENFER-2015-0010.pdf>
5. Santana J, Bauer A, Minamisava R, et al. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. [Internet]. Tesis de maestría. Brasil: 2014 [Citado el 30 de setiembre del 2018] Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
6. Lages J. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en el servicio de retina en el Instituto Cubano de Oftalmología “Ramón Pando Ferrer”. [Internet]. Investigación. La Habana – Cuba: 2016 [Citado el 30 de Octubre del 2018] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762016000100002

7. Ordoñez M, Torres M. Calidad de atención del servicio de obstetricia y la satisfacción de las gestantes afiliadas al aseguramiento de salud en los establecimientos de la Micro Red Bellavista - Callao 2013. Tesis de maestría. Callao - Perú : 2013.
8. Quispe Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología de hospital nacional Hugo Pesce Pecceto Andahuaylas - 2015. [Internet] tesis de licenciatura en administración de empresas. Andahuaylas – Perú: 2015 [Citado el 30 de setiembre del 2018] Disponible en:
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
9. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [Internet]. Tesis de Maestría. Lima – Perú: 2015 [Citado el 22 de noviembre del 2018]. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1
10. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Internet] Tesis de Maestría. Lima – Perú: 2016. [Citado el 22 de setiembre del 2018.]. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Campos R, Quispe L. Relación entre satisfacción y la atención de enfermería de las adolescentes hospitalizadas en el servicio de obstetricia Hospital María Auxiliadora Lima 2015. Tesis de maestría. Lima- Perú: 2015.

12. Aragon A. Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2015. [Internet] Tesis de Licenciatura en enfermería. Juliaca – Perú: 2015. [Citado el 29 de setiembre de 2018.] Disponible en: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/114/Ada_Tesis_ba-chiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Torres C. La calidad del servicio en salud va más allá de lo técnico. Construyendo desde lo cotidiano. Centro editorial de Catorse [Internet] 2004 [2006; Citado el 30 de octubre de 2018]. Disponible en: http://www.catorse-scs.com/instituto/temas_apoyo/TratoAdecuado_aspectos_subjetivos.pdf.
14. Rojas D. Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total. Gestipolis. 2003.[Internet] [Citado el 27 de noviembre de 2016]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>
15. Massip C, Ortiz R, LLantá M, et al. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Debate. [Internet] 5 de Junio del 2008. [Citado el 21 de Junio de 2017] Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm
16. Ministerio de Fomento, Puerto del Estado. Calidad. [Internet] [Citado el 27 de Noviembre de 2016]. Disponible en: http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf
17. Alvarado Araceli. Administración y mejora en enfermería. México: Cargraphics S.A. de C.V. 2012; 1(54, 236- 237).
18. La calidad en la historia reciente. Historia de la calidad. [Internet] [Citado el 28 de noviembre del 2016] Disponible en: <http://www.geocities.ws/maag111063/calidad1.html>
19. Gestión de Calidad. Normas 900.com. [Internet] 2015 [Citado el 21 de Junio del 2017] Disponible en: <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>

20. Carruitero B, Celi R, Reyes M, et al. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. Colegio de enfermeros del Perú. [Internet] 2008 [Citado el 29 de diciembre del 2018]. Disponible en: <http://cr3.org.pe/views/layout/default/wp-content/uploads/2015/10/normasggoce.pdf>
21. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Ministerio de Salud / Dirección General de Salud de las Personas. [Internet] 2006 . [2007; Citado el 27 de noviembre del 2016]. Disponible en: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_SistemaGestiondeCalidad.pdf
22. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. [Internet] [Citado el 22 de Junio del 2017] Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
23. De la Hoz A, Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL. [Internet] 24 de Noviembre de 2014. [Citado el 22 de Junio del 2017]. Disponible en: http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3077/2232
24. Morales V, Hernández A. Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. [Internet]. Junio 2004. [Citado el 21 de Junio del 2017]. Disponible en: <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
25. Minamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis de Médico cirujano. [Internet]. Enero 2014. [Citado el: 21 de Junio de 2017]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninamango_vw.pdf?sequence=1
26. Folgar O. Sistemas consolidados de gestión ISO 9001: ISO 14001; OSHAS 18001. México: Artgraph. 2011; 1(33, 34).
27. Amador C. La calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente [Internet] Tesis de maestría. México: 1998 [Citado el 5 de

enero del 2019] Disponible en:
<http://eprints.uanl.mx/525/1/1080080883.PDF>.

28. Chandia Y. Introducción a la Calidad en Salud. [Internet] 2006. [Citado el 28 de noviembre del 2016]. Disponible en:
<http://www.enfermeraspabellonyesterilizacion.cl/calidad/Historia.pdf>
29. Calidad Integral. Puente de Licencia y Acreditación. [Internet] [Citado el 28 de Noviembre de 2016]. Disponible en:
https://www.calidadintegral.com/iso_9000.php
30. Feigenbaum A. La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa. Calidad & Gestión. [Internet] [Citado el 26 de noviembre del 2016]. Disponible en: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
31. Diccionario de la Real Academia Española. Asociación de academias de la lengua Española. Acreditación. [Internet]. 2018. [Citado el 12 de Febrero del 2018]. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=0asMg4p>
32. Malagon L, Morera G, Laverde P. Administración Hospitalaria.3. Bogotá. Médica panamericana. 2008; 1 (455)
33. Tobar F. Calidad de la Atención. [Inernet] marzo de 2017. [Citado el 12 de febrero del 2018]. Disponible en:
<http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>.
34. Dirección General de la Salud de las Personas. Guía técnica para la evacuación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos y servicios Médicos de Apoyo. [Internet] Setiembre 2012. [Citado el 06 de Marzo del 2018]. Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
35. Diccionario de la Real academia de la lengua Española. España: Espasa Calpe. 2001; 2(1644)

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

Matriz de consistencia	1
Instrumentos validados	2
Base de datos	3
Aprobación de la ejecución del trabajo de investigación	4
Consentimiento informado	5
Distribución de porcentajes de las dos variables según indicadores	6
Distribución por pisos: Enfermeras – pacientes	7

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO DE UNA CLÍNICA PRIVADA, LIMA – PERÚ 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima– Perú 2018?	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente de una Clínica Privada, Lima– Perú 2018	Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada.	V1. Calidad de atención de enfermería Dimensión1: Técnico - Científico Indicadores: Efectividad , Eficacia, Eficiencia, Continuidad, Integralidad.	1.Enfoque: Cuantitativo 2.Tipo: Aplicada 3.Nivel: Correlacional - descriptivo. 4.Diseño:	Población: Para la medición de la variable Calidad de atención de enfermería, se considerará a las profesionales de enfermería que laboran en los 5 servicios de hospitalización de una Clínica privada durante al año 2018, teniendo una población de 61 licenciadas de enfermería. Criterios de inclusión: - Licenciadas de enfermería que tienen un periodo de trabajo mayor o igual a 2 meses.	Técnica: Observación y Encuesta Instrumento: Lista de cotejo. Cuestionario.

			<p>Dimensión 2: Humana</p> <p>Indicadores:</p> <p>Respeto,</p> <p>Cortesía,</p> <p>Amabilidad,</p> <p>Trato cordial, cálido y empático</p> <p>Transferencia de confianza,</p> <p>Información completa, veraz, oportuna, entendible</p> <p>Interés por el paciente</p> <p>Dimensión3: Entorno</p> <p>Indicadores:</p>	<p>No experimental, de carácter transversal</p>	<p>Criterios de exclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Licenciadas de enfermería que estén de licencia por gestación, descanso médico, vacaciones. - Licenciadas de enfermería que tengan cargo de supervisoras, coordinadoras. - Licenciadas de enfermería de retén (licenciadas de enfermería de otros servicios) <p>Muestra:</p> <p>Se trabajará con el número total de enfermeras siguiendo el criterio de inclusión y exclusión por ser un</p>	
--	--	--	--	---	---	--

			Instalaciones físicas, Equipos, Apariencia del personal		número pequeño.	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICA			Para la medición de la Variable Satisfacción del paciente se considerará a los pacientes adultos, de los 5 servicios de hospitalización, en referencia de pacientes atendidos en el año 2017, teniendo de forma mensual 445 pacientes adultos hospitalizados.	
1.¿Cuál es la relación entre la calidad: dimensión técnico - científico y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima-Perú 2018?	Establecer la relación entre la calidad: dimensión técnico - científico y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada,	Existe relación directa entre la calidad: dimensión técnico - científica y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica	V2. Satisfacción del paciente Dimensión1: Técnico - científico Indicadores: Efectividad , Eficacia, Eficiencia, Continuidad,		Aplicando la fórmula de tamaño de muestra: $n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot N + Z^2 \cdot p \cdot q}$ n= 206 pacientes	

<p>2.¿Cuál es la relación entre la calidad: dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima-Perú 2018?</p>	<p>Lima- Perú 2018</p> <p>Establecer la relación entre la calidad: dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima- Perú 2018</p>	<p>Privada.</p> <p>Existe relación directa entre la calidad: dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada.</p>	<p>Integralidad.</p> <p>Dimensión 2: Humana</p> <p>Indicadores:</p> <p>Respeto,</p> <p>Cortesía,</p> <p>Amabilidad,</p> <p>Trato cordial, cálido y empático</p> <p>Transferencia de confianza,</p> <p>Información completa, veraz, oportuna, entendible</p> <p>Interés por el paciente</p>		<p>Aplicado muestreo estratificado sería de la siguiente manera por piso:</p> <p>2do piso: 36 pacientes</p> <p>4to piso: 57 pacientes</p> <p>5to piso: 16 pacientes</p> <p>6to piso: 51 pacientes</p> <p>7mo piso: 46 pacientes</p> <p>Criterios de inclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paciente en aparente buen estado general. - Pacientes de sexo masculino y femenino. - Pacientes Mayores de edad. - Paciente hospitalizado en estado de alta o con permanencia mayor o igual a 24 horas 	
---	--	--	--	--	---	--

<p>3. ¿Cuál es la relación entre la calidad: dimensión entorno y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima-Perú 2018?</p>	<p>Establecer la relación entre la calidad: dimensión entorno y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima-Perú 2018.</p>	<p>Existe relación directa entre la calidad: dimensión entorno y la de satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada.</p>	<p>Dimensión 3: Entorno</p> <p>Indicadores:</p> <p>Instalaciones físicas, Equipos, Apariencia del personal</p>		<p>- Paciente que acepten participar de la investigación</p> <p>Criterios de exclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pacientes con incapacidad de decisiones propias. - Pacientes menores de edad - Pacientes que no puedan leer o escribir el idioma español. - Pacientes en mal estado general. <p>Unidad de análisis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pacientes hospitalizados De una Clínica Privada. 2. Licenciadas de enfermería de hospitalización de una Clínica Privada. 	
---	--	--	--	--	--	--

ANEXO N° 2

CUESTIONARIO

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO DE UNA CLÍNICA PRIVADA, LIMA – PERÚ 2018

INTRODUCCIÓN

El siguiente instrumento es con fines de investigación científica, es de carácter anónimo.

INSTRUCCIONES

Estimado paciente a continuación usted encontrará una serie de preguntas que deberá responder en forma voluntaria y sincera.

Debe marcar el recuadro que contenga su respuesta.

No olvide de responder a todas las preguntas, sus respuestas mantendrán el anonimato.

A continuación le presentamos una serie de preguntas, léalas cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) su respuesta.

A.- DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado:	Paciente	1
2. Edad:	Joven 18 – 29 años	1
	Adulto 30 – 59 años	2
	Adulto mayor 60 a más	3
3. Sexo:	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudios:	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior técnico	4
	Superior universitario	5

B.- CONTENIDO

SATISFACCIÓN
Califique Ud. la atención de enfermería en hospitalización de Clínica. Utilice una escala numérica del 1 a 5 , considerando: 1: Mucho menor de lo esperado 2: Menor de lo esperado, 3: Lo que esperaba, 4: Mayor de lo esperado, 5:

Mucho mayor de lo esperado.			1	2	3	4	5
PREGUNTAS							
01	Efect TC	El personal de enfermería mostró preocupación en su cuidado, brindándole alivio en sus necesidades (dolor, náuseas, mareos, etc).					
02	Efect TC	El personal de enfermería le brindó información acerca del plan de cuidados que tiene para el día.					
03	Efect TC	El personal de enfermería le informó acerca del tipo de dieta indicada.					
04	Efect TC	El personal de enfermería lo visitó con frecuencia para verificar su estado de salud.					
05	Efect TC	Ud. Considera que el apoyo emocional que le brindó el personal de enfermería fue el adecuado.					
06	Efect TC	El personal de enfermería respondió a su llamado, cuando lo solicitó.					
07	Efect TC	El personal de enfermería le agradeció, después de haber brindado alguna información.					
08	Efica. TC	El personal de enfermería le explicó los efectos adversos del medicamento que le administró.					
09	Efica. TC	El personal de enfermería le explicó los procedimientos a realizar (colocación, cambio o retiro de vía periférica, sonda urinaria, sonda nasogástrica, evacuación de drenaje, entre otros)					
10	Efica. TC	El personal de enfermería le enseñó cómo cuidarse a si mismo.					
11	Int. TC	El personal de enfermería se preocupó por cuidar de su intimidad en el aseo, curaciones, revisiones de heridas.					
12	Resp. H	El personal de enfermería se dirigió a usted llamándolo por su nombre o apellido.					
13	T. Amab H	El personal de enfermería actuó con delicadesa cuando realizó un procedimiento.					
14	T. Cord H	El personal de enfermería fue amable y cortés con usted, familia y allegados durante su hospitalización.					
15	I.Com H	El personal de enfermería le explicó de forma clara y comprensible los procedimientos a realizar.					
16	T.Opo rtuna	El personal de enfermería le explicó a ud y familia sobre las medidas de prevención de caídas.					

	H							
17	Int.px. H	El personal de enfermería lo escuchó cuando le expresó sus sentimientos.						
18	Int.px. H	El personal de enfermería demostró paciencia al momento de atenderlo.						
19	Ap. Pers. E	El personal de enfermería mostró buena apariencia (cabellos ordenados, fotocheck visible, uniforme adecuado)						
20	Equip. E	El personal de enfermería colocó a su alcance el timbre de llamado.						
21	Equip. E	El personal de enfermería le acercó elementos importantes (lentes, vaso de agua, control remoto, celular, entre otros.)						
22	Inst. f E	El personal de enfermería elevó las barandas de la cama durante su hospitalización.						
23	Inst. f E	El personal de enfermería realizó coordinaciones ante los problemas de servicios generales de su habitación (algún dispositivo que haya estado fallado)						
24	Inst. f E	El personal de enfermería se esforzó para que usted pueda descansar cómodamente.						

Fuente: Cuestionario modificado tomado del instrumento de Clínica Internacional para evaluar la calidad de la atención de enfermería.

Muchas gracias por su participación.

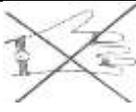
LISTA DE COTEJO

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO DE UNA CLÍNICA PRIVADA, LIMA – PERÚ 2018

INTRODUCCIÓN:

La siguiente lista de cotejo es con fines de investigación científica, se mantendrá en el anonimato a la persona que será evaluada.

INSTRUCCIONES: Califique el cumplimiento del proceso realizado por la Licenciada de Enfermería de una Clínica Privada, marque con aspa (x) el recuadro que corresponde según lo observado.

CALIDAD					
<p>Califique ud. El cumplimiento de los procesos de la Lic. De enfermería considerando:</p> <p>Cumple: Cuando la o el evaluado cumple con el proceso.</p> <p>Cumple parcialmente: Cuando la o el evaluado no cumple exactamente con el proceso.</p> <p>No cumple: Cuando la o el evaluado no cumple con el proceso.</p>					
PREGUNTAS			Cumple	Cumple parcial- Mente	No cumple
			2	1	0
Dimensión técnico – científica					
01	Efect. TC	El personal de enfermería realizó técnica correcta de aplicación del alcohol. *Observar a la Lic. de enfermería en la habitación.			
Mano libre de anillos, pulseras y reloj					
Uñas cortas de los dedos y sin esmalte					
Paso 1: Deposita en la palma de las manos una dosis suficiente para cubrir toda la superficie de las manos.					
Paso 2: Se frota las palmas de las manos entre sí.					

		Paso 3: Se frota la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda, entrelazando los dedos y viceversa.				
		Paso 4: Se frota las palmas de las manos entre si con los dedos entrelazados.				
		Paso 5: Se frota el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta. Agarrándose los dedos.				
		Paso 6: Se frota con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo atrapándolo con la mano de la mano derecha y viceversa.				
		Paso 7: Se frota la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda haciendo un movimiento de rotación y viceversa.				
		Todo el procedimiento dura de 20 – 30 segundos.				
02	Efect TC	El personal de enfermería se aplicó alcohol gel en el 1er momento de la higiene de manos. *Observar a la Lic. de enfermería en la habitación.				
03	Efect TC	El personal de enfermería se aplicó alcohol gel en el 4to momento de la higiene de manos. *Observar a la Lic. de enfermería en la habitación.				
04	Efect TC	El personal de enfermería mantiene los medicamentos de alto riesgo (narcóticos) protegidos según la política (bajo llave). *Pedir que me muestren la llave.				
05	Efect. TC	El personal de enfermería acude al llamado del timbre. *Observar				
06	Efica. TC	El personal de enfermería conoce los 8 correctos en la aplicación de medicamentos. *Verificación con el Kardex, elegir paciente al azar y verificar en su habitación- Rango de media hora.				
07	Efica. TC	El personal de enfermería explicó los efectos adversos antes de administrarle el medicamento al paciente. *Observar a la Lic. de enfermería en la habitación.				
08	Efica. TC	El personal de enfermería elimina los residuos biocontaminados, según corresponde (bolsa roja, amarilla, negra) *Observar los tachos de basura del coche de la Lic. de Enfermería.				

09	Efica. TC	El personal de enfermería elimina los elementos punzocortantes en envases rígidos. *Observar el contenedor rígido			
10	Int. TC	El personal de enfermería valoró la zona de punción y realizó cambio de vía según corresponde. *Observar en el reporte de enfermería.			
11	Int. TC	El personal de enfermería realizó cambios a las conexiones de sueros, catéteres periféricos, tubos, sondas según corresponde. *Verificar en una habitación al azar			
12	Int. TC	El personal de enfermería verificó el brazalete de identificación del paciente antes de administrarle un medicamento. *Observar a la Lic. de enfermería en la habitación.			
13	Cont. TC	El personal de enfermería aplica la técnica SBAR (situación, antecedentes, recomendaciones, evaluación) al momento del reporte del paciente al pie de cama.*Observar en el reporte de enfermería.			
14	Resp. H	El personal de enfermería se dirige al paciente con respeto llamándolo por su nombre o apellido. *Observar a la Lic. de enfermería en la habitación.			
15	Int.px. H	El personal de enfermería identificó correctamente al paciente (1° nombres y apellidos completos 2° DNI) *Observar en el reporte de enfermería.			
16	I.Com H	El personal de enfermería aplica Reconocimiento, Identificación, Duración, Explicación, Agradecimiento (RIDEA) *Observar en el reporte de enfermería.			
17	I.Ent. H	El personal de enfermería brindó información clara y comprensible. *Preguntar al paciente ¿qué entendió Ud.? Y Comparar por lo mencionado con la Lic. de enfermería.			
18	T.conf H	El personal de enfermería transmite confianza al paciente. *Preguntar al paciente. ¿La enfermera que lo atendió le transmite confianza?			
19	T.conf H	El personal de enfermería hace contacto visual, escucha con atención lo referido por el paciente. *Observar en el reporte de enfermería.			
20	Int.px. H	El personal de enfermería muestra interés por la evolución diaria del paciente. *Observar en el reporte de enfermería.			

21	Int.px. H	El personal de enfermería dispone de tiempo para responder las preguntas del paciente. *Observar en el reporte de enfermería.			
22	Ap. Pers. E	El personal de enfermería porta fotocheck, cabellos ordenados, uniforme correcto *Observar a la lic. de enfermería			
23	Equip. E	El personal de enfermería colocó el timbre de llamado cerca del paciente. *Observar en la habitación del paciente.			
24	Inst. f E	El personal de enfermería colocó freno de cama, ordenó los cables, subió las barandas de cama. *Observar en la habitación del paciente.			
25	Inst. f E	El personal de enfermería colocó al alcance del paciente objetos importantes (lentes, vaso de agua, control remoto, celular, entre otros.) *Observar en la habitación del paciente.			
26	Inst. f E	El personal de enfermería preguntó al paciente si se encuentra conforme con las condiciones de la habitación. *Observar en el reporte de enfermería.			

Fuente: Lista de cotejo modificado tomado de las listas de cotejo de Clínica Internacional para evaluación del personal de enfermería.

ANEXO N° 3

BASES DE DATOS

C	PISO	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C 14	C 15	C 16	C 17	C 18	C 19	C 20	C 21	C 22	C 23	C 24	C 25	C 26	TC
1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	43
2	2	1	2	0	1	1	2	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	38
3	2	1	2	0	1	1	1	0	2	1	2	2	0	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	37
4	2	1	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	0	2	1	0	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	39
5	2	1	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	2	1	1	0	1	2	2	2	0	34
6	2	1	2	0	1	1	1	0	2	1	2	2	0	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	37
7	2	1	2	2	1	2	1	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	1	2	2	2	0	2	2	2	2	0	38
8	2	1	0	2	1	1	1	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39
9	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	45
10	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	45
11	2	1	2	0	1	1	2	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	38
12	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	43
13	2	1	0	0	1	1	2	0	2	1	0	2	0	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	34
14	2	1	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	0	2	1	0	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	39
15	2	1	0	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	36
16	2	1	0	0	1	1	2	0	2	1	0	2	0	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	34
17	2	1	2	2	1	2	1	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	1	2	2	2	0	2	2	2	2	0	38
18	2	1	0	2	1	1	1	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39
19	2	1	2	0	1	1	2	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	38
20	2	1	0	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	36
21	2	1	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	2	1	1	0	1	2	2	2	0	34

22	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	43	
23	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	43	
24	2	1	0	0	1	1	2	0	2	1	0	2	0	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	34	
25	2	1	2	2	1	2	1	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	1	2	2	2	0	2	2	2	2	0	38	
26	2	1	2	0	1	1	1	0	2	1	2	2	0	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	37	
27	2	1	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	0	2	1	0	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	39	
28	2	1	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	2	2	1	1	0	1	2	2	2	0	34	
29	2	1	0	2	1	1	1	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39	
30	2	1	0	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	36	
31	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	45	
32	2	1	2	0	1	1	2	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	38	
33	2	1	0	0	1	1	2	0	2	1	0	2	0	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	34	
34	2	1	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	0	2	1	0	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	39	
35	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	45	
36	2	1	2	0	1	1	1	0	2	1	2	2	0	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	37	
1	4	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	0	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	36	
2	4	1	2	2	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39	
3	4	1	2	0	1	1	1	2	2	2	2	2	0	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39	
4	4	1	2	0	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	0	35	
5	4	1	2	2	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39	
6	4	1	2	2	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	36	
7	4	1	0	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	34	
8	4	1	0	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	40	
9	4	1	2	0	1	2	2	0	1	1	2	2	0	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	0	35	
10	4	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	38	
11	4	1	2	2	1	1	1	0	2	2	0	2	0	2	1	0	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	0	34	
12	4	1	2	0	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0	42

13	4	1	2	0	1	1	2	0	2	2	0	2	0	1	1	0	1	2	2	1	2	0	2	2	2	2	0	31	
14	4	1	0	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	34	
15	4	1	2	0	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	0	35	
16	4	1	2	0	1	1	1	2	2	2	2	2	0	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39	
17	4	1	2	0	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0	42
18	4	1	2	2	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	36	
19	4	1	2	0	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0	42	
20	4	1	2	0	1	1	2	0	2	2	0	2	0	1	1	0	1	2	2	1	2	0	2	2	2	2	0	31	
21	4	1	2	0	1	1	2	0	2	2	0	2	0	1	1	0	1	2	2	1	2	0	2	2	2	2	0	31	
22	4	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	38	
23	4	1	2	2	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39	
24	4	1	2	0	1	2	2	0	1	1	2	2	0	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	0	35	
25	4	1	2	2	1	1	1	0	2	2	0	2	0	2	1	0	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	0	34	
26	4	1	2	0	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0	42
27	4	1	2	0	1	1	2	0	2	2	0	2	0	1	1	0	1	2	2	1	2	0	2	2	2	2	0	31	
28	4	1	0	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	34	
29	4	1	2	0	1	1	1	2	2	2	2	2	0	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39	
30	4	1	2	2	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	36	
31	4	1	2	2	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39	
32	4	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	0	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	36	
33	4	1	0	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	40	
34	4	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	38	
35	4	1	2	2	1	1	1	0	2	2	0	2	0	2	1	0	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	0	34	
36	4	1	2	0	1	2	2	0	1	1	2	2	0	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	0	35	
37	4	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	0	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	36	
38	4	1	2	0	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	0	35	
39	4	1	2	0	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	0	35	

40	4	1	0	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	34	
41	4	1	2	0	1	1	1	2	2	2	2	2	0	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39	
42	4	1	2	2	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	36	
43	4	1	0	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	40	
44	4	1	0	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	40	
45	4	1	2	2	1	1	1	0	2	2	0	2	0	2	1	0	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	0	34	
46	4	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	38	
47	4	1	2	0	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0	42
48	4	1	2	0	1	2	2	0	1	1	2	2	0	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	0	35	
49	4	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	0	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	36	
50	4	1	2	2	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39	
51	4	1	2	0	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	0	35	
52	4	1	0	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	40	
53	4	1	2	0	1	1	1	2	2	2	2	2	0	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39	
54	4	1	2	2	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	36	
55	4	1	2	0	1	1	2	0	2	2	0	2	0	1	1	0	1	2	2	1	2	0	2	2	2	2	0	31	
56	4	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	0	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	36	
57	4	1	0	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	34	
1	5	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	43	
2	5	2	0	2	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	2	0	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	37	
3	5	1	0	0	1	1	1	1	2	1	2	2	0	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	34	
4	5	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	39	
5	5	1	0	0	1	1	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	38	
6	5	1	0	0	1	1	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	38	
7	5	1	2	0	1	1	1	0	2	1	2	2	0	1	2	0	2	2	2	1	0	2	1	2	2	2	0	32	
8	5	1	0	2	1	1	2	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	39	
9	5	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	0	0	1	2	2	2	0	0	1	2	1	1	2	2	2	0	31	

10	5	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	39
11	5	2	0	2	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	2	0	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	37
12	5	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	0	46
13	5	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	0	0	1	2	2	2	0	0	1	2	1	1	2	2	2	0	31
14	5	1	0	2	1	1	2	0	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	39
15	5	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	43
16	5	1	0	0	1	1	1	1	2	1	2	2	0	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	34
1	6	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	38
2	6	1	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	46
3	6	1	2	0	1	1	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	41
4	6	1	2	2	1	1	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	40
5	6	1	0	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	37
6	6	1	2	0	1	1	1	0	2	2	1	2	0	1	1	2	2	0	2	0	2	2	1	2	2	2	0	32
7	6	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	0	37
8	6	1	0	0	2	1	1	0	2	2	2	2	0	2	1	0	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	34
9	6	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	38
10	6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	46
11	6	1	0	0	2	1	1	0	2	2	2	2	0	2	1	0	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	34
12	6	1	2	0	1	1	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	41
13	6	1	2	2	1	1	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	40
14	6	1	2	0	1	1	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	41
15	6	1	0	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	37
16	6	1	2	2	1	1	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	40
17	6	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	0	37
18	6	1	0	0	2	1	1	0	2	2	2	2	0	2	1	0	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	34
19	6	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	38
20	6	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	38

21	6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	46
22	6	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	38
23	6	1	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	46
24	6	1	0	0	2	1	1	0	2	2	2	2	0	2	1	0	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	34
25	6	1	0	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	37
26	6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	46
27	6	1	2	0	1	1	1	0	2	2	1	2	0	1	1	2	2	0	2	0	2	2	1	2	2	2	0	32
28	6	1	2	2	1	1	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	40
29	6	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	38
30	6	1	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	46
31	6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	46
32	6	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	38
33	6	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	38
34	6	1	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	46
35	6	1	0	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	37
36	6	1	2	0	1	1	1	0	2	2	1	2	0	1	1	2	2	0	2	0	2	2	1	2	2	2	0	32
37	6	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	0	37
38	6	1	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	46
39	6	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	38
40	6	1	2	2	1	1	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	40
41	6	1	0	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	37
42	6	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	38
43	6	1	2	0	1	1	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	41
44	6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	46
45	6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	46
46	6	1	0	0	2	1	1	0	2	2	2	2	0	2	1	0	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	34
47	6	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	0	37

48	6	1	2	0	1	1	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	41
49	6	1	2	0	1	1	1	0	2	2	1	2	0	1	1	2	2	0	2	0	2	2	1	2	2	2	0	32
50	6	1	2	0	1	1	1	0	2	2	1	2	0	1	1	2	2	0	2	0	2	2	1	2	2	2	0	32
51	6	1	2	0	1	1	1	0	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	0	37
1	7	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	47
2	7	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	38
3	7	1	0	0	2	1	2	1	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	41
4	7	1	2	0	2	1	2	2	2	2	0	2	0	1	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	38
5	7	1	2	2	1	1	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	40
6	7	1	0	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	0	1	2	2	2	0	33
7	7	1	0	0	2	1	2	1	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	41
8	7	1	2	0	2	1	1	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39
9	7	1	0	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	38
10	7	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	39
11	7	1	2	0	1	2	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	1	0	0	2	2	2	1	2	2	2	0	35
12	7	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	47
13	7	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	38
14	7	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	39
15	7	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	38
16	7	1	0	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	0	1	2	2	2	0	33
17	7	1	2	0	2	1	2	2	2	2	0	2	0	1	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	38
18	7	1	2	0	1	2	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	1	0	0	2	2	2	1	2	2	2	0	35
19	7	1	0	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	38
20	7	1	2	0	1	2	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	1	0	0	2	2	2	1	2	2	2	0	35
21	7	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	39
22	7	1	0	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	0	1	2	2	2	0	33
23	7	1	2	0	1	2	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	1	0	0	2	2	2	1	2	2	2	0	35

24	7	1	2	2	1	1	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	40
25	7	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	47
26	7	1	0	0	2	1	2	1	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	41
27	7	1	2	0	2	1	2	2	2	2	0	2	0	1	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	38
28	7	1	2	2	1	1	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	40
29	7	1	0	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	38
30	7	1	0	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	0	1	2	2	2	0	33
31	7	1	2	0	1	2	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	1	0	0	2	2	2	1	2	2	2	0	35
32	7	1	2	0	2	1	1	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39
33	7	1	2	0	2	1	1	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39
34	7	1	2	0	2	1	2	2	2	2	0	2	0	1	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	38
35	7	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	38
36	7	1	2	2	1	1	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	40
37	7	1	0	0	2	1	2	1	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	41
38	7	1	2	2	1	1	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	40
39	7	1	0	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	38
40	7	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	39
41	7	1	0	0	2	1	2	1	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	41
42	7	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	47
43	7	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	47
44	7	1	0	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	0	1	2	2	2	0	33
45	7	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	38
46	7	1	2	0	2	1	1	0	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	39

S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	TS
3	5	2	4	5	5	4	3	4	3	3	5	5	4	5	1	5	5	5	5	3	4	3	5	96
4	4	3	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4	5	95
4	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	83
5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	106
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	80
5	5	5	4	4	5	3	2	3	1	5	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	5	85
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	94
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	112
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	1	3	2	2	3	1	2	2	4	3	1	3	4	3	65
4	2	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	2	3	5	91
3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	1	3	4	4	4	3	3	3	3	74
3	1	3	2	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	99
5	3	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	3	3	98
3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	5	4	4	3	3	2	3	5	4	3	3	3	4	4	82
3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	81
4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	1	4	4	4	5	4	5	4	5	101
4	4	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	109
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	113
4	1	5	4	2	4	5	2	2	3	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	86
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	2	5	5	5	5	3	3	101

5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	
4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	3	93
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	117
5	3	3	5	4	5	3	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
5	5	4	1	4	4	4	3	3	2	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	100
3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	72
5	4	2	5	3	5	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	104
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	114
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	104
5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	112
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	114
3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	107
3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	84
3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	5	2	4	4	4	2	3	3	4	5	3	4	3	4	83
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117
4	3	3	4	3	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	3	5	5	3	5	96
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	97
4	1	1	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	84
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	117
3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	67
4	2	2	4	5	5	5	1	5	1	5	5	5	4	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	96
4	2	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	102
5	4	4	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	106
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	118

2	4	5	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	1	72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
3	3	2	4	3	5	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	74
3	4	4	3	3	1	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	4	3	71
3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	5	4	3	3	1	3	4	4	5	3	3	5	4	79
4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	111
4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	83
3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	78
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	73
4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	102
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	113
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	95
5	4	3	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	105
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	115
4	3	4	4	3	2	4	2	4	2	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	3	3	78
4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	76
5	4	5	5	4	5	4	2	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	106
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	92
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
4	4	5	5	5	5	4	2	5	3	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	103
3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	92
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	116
5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	115

4	3	2	5	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	84
3	3	2	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	105
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	97
5	5	5	3	4	2	4	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	111
4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	78
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	117
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	112
5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	111
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	29
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	88
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	79
5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	112
4	4	3	5	3	4	3	1	3	1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	96
4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	94
5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	98
4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	99
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	96
4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	90
5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	3	4	102
5	1	2	2	3	3	3	1	4	1	4	5	1	4	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	59
4	4	1	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	102
5	4	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	108
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	110

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119		
4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	92	
4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	98	
5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	112	
4	2	4	5	4	4	4	2	4	3	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	100	
5	5	5	5	4	5	4	3	5	2	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	109	
4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	102	
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	98	
3	3	1	5	5	5	2	1	4	1	3	4	5	5	4	1	4	5	5	5	3	5	3	5	87	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	118	
3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	77	
4	3	3	5	4	4	4	2	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	5	3	3	4	4	4	89	
4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	110	
5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	110	
4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	4	3	4	4	3	91
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
5	5	5	5	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111
4	4	5	5	5	4	5	1	5	4	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	3	5	104
5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	111
5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	101
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117
3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	99

5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	117	
4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	75
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	106
4	3	5	4	4	4	3	2	3	5	3	4	2	4	3	4	2	3	4	5	4	2	5	4	86
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	114
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	114
3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	91
5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	1	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	106
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	103
3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	68
4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	117
5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	107
3	3	2	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	3	3	5	5	3	4	4	5	93
4	4	5	5	4	3	5	2	4	3	3	5	4	5	3	1	2	3	4	3	3	5	5	5	90
3	3	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	81
5	5	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	108
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	111
3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	78
3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	93
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	5	3	5	5	4	92
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	74
5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	107
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120

3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	104
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	113
4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	102
4	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	3	5	3	93
4	4	5	5	4	4	4	3	5	2	5	5	5	5	4	5	3	5	5	2	5	5	5	104
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	79
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117
5	5	5	5	1	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	103
3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	104
4	3	2	5	3	2	3	4	5	3	5	5	4	1	5	3	3	4	3	5	4	3	5	88
2	2	2	1	3	1	3	2	4	1	1	5	4	4	5	1	5	4	5	5	1	3	4	69
4	4	3	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	101
3	5	4	5	3	3	2	4	4	3	3	5	3	3	4	1	1	2	4	4	1	2	3	74
4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	103
3	3	4	4	3	4	3	1	2	1	2	5	4	4	3	1	4	4	5	4	3	5	2	79
5	5	5	5	4	4	3	1	5	3	4	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	3	101
3	1	2	3	1	2	2	1	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	57
3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	3	3	76
5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	111
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	116
3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	2	85
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	112

4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	92		
4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	85	
3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	1	3	3	4	3	4	4	4	3	82	
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	106	
5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	101	
4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	86	
5	5	2	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	1	5	4	4	5	5	4	3	4	101	
5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	110	
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	117	
5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	108	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	95	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	119
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	119
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	
4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	71	
3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	87
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	4	98

CONDICION DEL PACIENTE	EDAD	SEXO	NIVEL DE ESTUDIOS
1	2	1	3
1	1	2	5
1	3	1	3
1	2	1	4
1	1	1	5
1	2	2	5
1	2	2	5
1	2	1	5
1	2	2	4
1	2	1	4
1	2	1	5
1	2	2	5
1	2	1	5
1	2	1	5
1	2	2	5
1	2	2	5
1	1	1	3
1	2	2	5
1	1	1	3
1	2	1	5
1	2	1	4
1	2	1	5
1	2	2	3
1	3	1	5
1	2	2	4

1	3	2	4
1	2	2	5
1	1	2	5
1	3	1	4
1	2	1	4
1	2	2	4
1	3	2	5
1	1	1	3
1	2	2	3
1	1	2	5
1	2	1	3
1	3	2	5
1	1	1	5
1	2	2	3
1	2	1	5
1	3	1	3
1	2	2	5
1	1	2	5
1	2	2	5
1	1	1	5
1	2	2	5
1	2	2	5
1	2	1	5
1	3	2	5
1	2	2	5
1	2	2	5
1	3	2	5

1	3	1	5
1	2	2	4
1	2	2	3
1	2	2	4
1	2	2	3
1	2	2	5
1	1	1	5
1	3	1	5
1	3	1	5
1	1	1	5
1	1	1	5
1	3	2	4
1	1	1	4
1	2	2	4
1	1	2	5
1	2	2	5
1	3	2	4
1	1	2	5
1	2	1	5
1	2	1	5
1	2	2	5
1	3	1	4
1	2	1	4
1	2	2	5
1	2	1	4
1	2	1	5
1	2	1	4

1	2	1	5
1	2	2	5
1	2	1	5
1	3	2	5
1	2	2	5
1	3	2	3
1	2	2	5
1	2	1	5
1	3	2	3
1	2	1	5
1	3	2	3
1	2	1	5
1	3	2	5
1	2	2	4
1	3	2	3
1	2	1	5
1	2	2	4
1	2	2	5
1	1	2	3
1	2	2	5
1	2	2	4
1	1	2	3
1	1	2	3
1	1	2	4
1	2	2	5
1	2	2	3
1	1	2	3

1	2	2	5
1	2	2	5
1	2	2	5
1	2	2	5
1	3	1	5
1	1	2	4
1	2	2	5
1	1	2	5
1	2	2	5
1	2	2	4
1	2	2	4
1	2	2	5
1	2	2	5
1	2	2	4
1	3	2	5
1	2	2	4
1	2	1	5
1	2	2	5
1	2	2	5
1	1	2	5
1	2	1	5
1	2	2	5
1	2	2	5
1	2	2	4
1	1	1	5
1	2	1	5
1	2	2	4

1	2	1	5
1	3	1	5
1	1	2	5
1	2	1	4
1	2	2	4
1	2	2	4
1	3	2	3
1	2	2	5
1	1	1	5
1	2	2	5
1	1	2	5
1	1	1	5
1	3	1	3
1	2	2	3
1	2	2	5
1	2	1	5
1	2	2	5
1	3	2	4
1	2	2	5
1	3	2	5
1	2	2	5
1	2	2	4
1	3	1	5
1	1	2	5
1	2	2	5
1	2	1	5
1	1	1	5

1	2	2	5
1	1	2	5
1	2	2	3
1	2	2	4
1	3	1	5
1	2	1	5
1	2	1	5
1	3	1	5
1	2	1	5
1	3	1	5
1	3	2	5
1	2	2	4
1	2	2	5
1	1	2	5
1	1	2	5
1	2	2	5
1	2	2	4
1	1	2	5
1	1	2	5
1	2	2	5
1	2	2	5
1	2	2	5
1	2	2	5
1	2	1	5
1	3	2	4
1	2	2	5
1	3	2	5
1	2	2	5

1	2	1	5
1	1	1	3
1	3	1	5
1	3	1	5
1	2	1	5
1	2	2	5
1	3	2	5
1	2	2	5
1	2	1	5
1	3	1	3
1	2	2	4
1	2	2	5
1	2	1	5
1	3	2	4
1	2	2	3
1	3	1	5
1	2	1	5
1	3	2	4
1	1	2	5

ANEXO N° 4



Lima, 04 octubre de 2018

Licenciada

Melina Isabel Chumpitaz Carrasco

Investigador

Presente.-

Me es grato dirigirme a usted, brindarle mis cordiales saludos y a la vez informarle que ha sido aprobado el proyecto de investigación titulado **"CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO DE CLÍNICA INTERNACIONAL SEDE SAN BORJA - PERU 2018"** el cual se realizará en nuestra institución.

El trabajo de investigación en mención se ejecutará con las observaciones siguientes:

- El título indicarlo en una Clínica privada.

Sin otro particular quedo ante Usted.

Atentamente,

Dr. Elías Chalouhi El Khouri

Jefe de la Unidad De Investigación y Docencia
Dirección Académica
Clínica Internacional

ANEXO N° 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo-----, a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica privada, Lima– Perú 2018”.

Habiendo sido informada(o) del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que la información que se vierta en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación y medición; además confió en que los investigadores utilizarán adecuadamente dicha información asegurándome de la misma confidencialidad.

Firma del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo-----, a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica privada, Lima– Perú 2018”.

Habiendo sido informada(o) del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que la información que se vierta en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación y medición; además confió en que los investigadores utilizarán adecuadamente dicha información asegurándome de la misma confidencialidad.

Firma del participante

ANEXO N° 6

DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJE DE LAS DOS VARIABLE SEGÚN

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO						
		SATISFECHO (3, 4 Y 5)		INSATISFECHO (1 Y2)		
DIMENSIÓN : TECNICO - CIENTIFICO						
INDICADORES	N	%	N	%	total	%
S1	203	98.5 %	3	1.50 %	206	100
S2	191	92.7 %	15	7.30%	206	100
S3	180	87.4 %	26	12.60%	206	100
S4	199	96.6 %	7	3.40%	206	100
S5	198	96.1 %	8	3.90%	206	100
S6	191	92.7 %	15	7.30%	206	100
S7	200	97.1 %	6	2.90%	206	100
S8	154	74.8 %	52	25.20%	206	100
S9	195	94.7 %	11	5.30%	206	100
S10	179	86.9 %	27	13.10%	206	100
S11	198	96.1 %	8	3.90%	206	100
DIMENSION: HUMANA						
INDICADORES	N	%	N	%	TOTAL	%
S12	200	97.1 %	6	2.90%	206	100
S13	201	%	5	2.40%	206	100
S14	200	97.1 %	6	2.90%	206	100
S15	201	97.6 %	5	2.40%	206	100
S16	145	70.4 %	61	29.60%	206	100
S17	197	95.6 %	9	4.40%	206	100
S18	200	97.1 %	6	2.90%	206	100
DIMENSIÓN: ENTORNO						
INDICADORES	N	%	N	%	TOTAL	%
S19	205	99.5 %	1	0.50%	206	100
S20	201	97.6 %	5	2.40%	206	100
S21	197	95.6 %	9	4.40%	206	100
S22	200	97.1 %	6	2.90%	206	100
S23	200	97.1 %	6	2.90%	206	109
S24	200	97.1 %	6	2.90%	206	100

INDICADORES

VARIABLE: CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA						
	BUENA CALIDAD (2)		CUMPLE PARCIALMENTE(1)		NO CUMPLE (0)	
DIMENSION: TECNICO CIENTIFICO						
INDICADORES	N	%	N	%	N	%
C1	2	3.90%	49	96.10%	0	0.00%
C2	37	72.50%	0	0	14	27.50%
C3	16	31.40%	0	0	35	68.60%
C4	10	19.60%	41	80.40%	0	0.00%
C5	6	11.80%	45	88.20%	0	0.00%
C6	30	58.80%	21	41.20%	0	0.00%
C7	15	29.40%	3	5.90%	33	64.70%
C8	49	96.10%	2	3.90%	0	0.00%
C9	39	76.50%	12	23.50%	0	0.00%
C10	45	88.20%	2	3.90%	4	7.80%
C11	48	94.10%	1	2%	2	3.90%
C12	7	13.70%	0	0.00%	44	56.30%
C13	21	41.20%	30	58.80%	0	0.00%
DIMENSION: HUMANA						
INDICADORES	N	%	N	%	N	%
C14	22	43.10%	29	56.90%	0	0.00%
C15	39	76.50%	3	5.90%	9	17.60%
C16	40	78.40%	11	21.60%	0	0.00%
C17	46	90.20%	2	3.90%	3	5.90%
C18	47	92.20%	2	3.90%	2	3.90%
C19	25	49%	25	49%	1	2%
C20	49	96.10%	1	2%	1	2%
C21	44	86.30%	3	5.90%	4	7.80%
DIMENSION: ENTORNO						
INDICADORES	N	%	N	%	N	%
C22	28	54.90%	23	45.10%	0	0.00%
C23	50	98%	1	2%	0	0.00%
C24	49	96.10%	2	3.90%	0	0.00%
C25	51	100%	0	0.00%	0	0.00%
C26	0	0.00%	0	0.00%	51	100%

ANEXO N° 7

DISTRIBUCIÓN POR PISOS: ENFERMERAS - PACIENTES

PISO	ENFERMERA (O)	PACIENTE
2DO PISO	ENF. 1	1
		2
		3
		4
	ENF.2	5
		6
		7
		8
	ENF.3	9
		10
		11
		12
	ENF.4	13
		14
		15
		16
	ENF.5	17
		18
		19
		20
	ENF.6	21
		22
		23
	ENF.7	24
		25
		26
	ENF.8	27
		28
		29
	ENF.9	30
		31
		32
	ENF. 10	33
		34
		35
		36

PISO	ENFERMERAS (O)	PACIENTES
4TO PISO	ENF. 1	1
		2
		3
		4
		5
	ENF. 2	6
		7
		8
		9
		10
	ENF. 3	11
		12
		13
		14
		15
	ENF. 4	16
		17
		18
		19
		20
	ENF. 5	21
		22
		23
		24
		25
	ENF. 6	26
		27
		28
		29
		30
	ENF. 7	31
		32
		33
		34
		35
	ENF. 8	36
		37
		38
		39
		40
	ENF. 9	41
		42
		43
		44
		45
	ENF. 10	46
		47
		48
		49
	ENF. 11	50
		51
		52
		53
	ENF. 12	54
		55
		56
		57

PISO	ENFERMERA (O)	PACIENTE
5TO PISO	ENF. 1	1
		2
	ENF. 2	3
	ENF. 3	4
		5
	ENF. 4	6
	ENF. 5	7
		8
	ENF. 6	9
		10
	ENF. 7	11
		12
	ENF. 8	13
		14
ENF. 9	15	
	16	

PISO	ENFERMERAS (O)	PACIENTES
6TO PISO	ENF. 1	1
		2
		3
		4
		5
		6
	ENF. 2	7
		8
		9
		10
		11
	ENF. 3	12
		13
		14
		15
		16
	ENF. 4	17
		18
		19
		20
		21
	ENF. 5	22
		23
		24
		25
		26
	ENF. 6	27
		28
		29
		30
		31
	ENF. 7	32
		33
		34
		35
		36
	ENF. 8	37
		38
		39
		40
		41
	ENF. 9	42
		43
		44
		45
		46
	ENF. 10	47
		48
		49
		50
		51

PISO	ENFERMERAS (O)	PACIENTES
7MO PISO	ENF.1	1
		2
		3
		4
	ENF.2	5
		6
		7
		8
	ENF.3	9
		10
		11
		12
	ENF.4	13
		14
		15
		16
	ENF.5	17
		18
		19
		20
		21
	ENF.6	22
		23
		24
		25
		26
	ENF.7	27
		28
		29
		30
		31
	ENF.8	32
		33
		34
		35
		36
	ENF.9	37
		38
		39
		40
		41
	ENF.10	42
		43
		44
		45
		46