

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

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



**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE
FAMILIARES DE LOS PACIENTES EN LA UNIDAD DE CUIDADOS
INTENSIVOS DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA - JAUJA 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERIA EN CUIDADOS INTENSIVOS**

AUTORES

**SHIRLEY STEFANIE GÜERE LUNA
ROSARIO EDITH SANCHEZ GALVEZ
KARINA SEDANO MUNIVE**

ASESORA

DRA. YAMUNIQUE MORALES, ANA MARÍA

LINEA DE INVESTIGACIÓN: Cuidados de Enfermería en Intensivos

Callao, 2024
PERÚ

TESIS UCI

20%
Textos sospechosos



19% Similitudes
3% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: GÜERE - SANCHEZ - SEDANO[2].pdf.docx
ID del documento: 40d06835a7dd32131892506963deb5cf8759405f
Tamaño del documento original: 371,11 kB
Autor: Shirley Stefanie Güere Luna

Depositante: Shirley Stefanie Güere Luna
Fecha de depósito: 1/3/2024
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 3/3/2024

Número de palabras: 11.529
Número de caracteres: 76.744

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unheval.edu.pe 17 fuentes similares	8%		Palabras idénticas: 8% (979 palabras)
2	repositorio.uwiener.edu.pe 17 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (340 palabras)
3	repositorio.uwiener.edu.pe 6 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (333 palabras)
4	repositorio.uwiener.edu.pe 17 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (314 palabras)
5	repositorio.unac.edu.pe 19 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (203 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.scielo.org.co	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	Documento de otro usuario #99cefd El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
3	repositorio.uwiener.edu.pe	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
4	BARRA- GABRIEL.docx INVESTIGACIÓN FORMATIVA Y ACTITUD HACIA LA I... #366d26 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
5	www.doi.org	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)

INFORMACION BASICA

FACULTAD: Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Segunda Especialidad Profesional

TÍTULO: Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de familiares de los pacientes en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Domingo Olavegoya - Jauja 2023.

AUTOR (es) / CODIGO ORCID / DNI

- Güere Luna Shirley Stefanie/0009-0001-7092-1804/70893818
- Sánchez Gálvez Rosario Edith/0009-0003-2713-3380/19926602
- Sedano Munive Karina/0009-0006-2413-2210/41660325.

ASESOR y COASESOR¹ / CODIGO ORCID / DNI

Dra. Yamunaque Morales Ana María /0000-0001-7891-998X /08717128

LUGAR DE EJECUCIÓN: Hospital Domingo Olavegoya

UNIDAD DE ANÁLISIS: Familias de los pacientes de Cuidados Intensivos.

TIPO DE INVESTIGACION: Básico

ENFOQUE: Cuantitativa

DISEÑO: Descriptivo/Correlacional

TEMA OCDE: Ciencias de la Salud

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO PRESIDENTA
- Dr. CESAR ANGEL DURAND GONZALES SECRETARIO
- Mg. JOSE LUIS SALAZAR HUAROTE VOCAL

ASESORA: Dra. ANA MARIA YAMUNAUQUE MORALES

Nº de Libro: 06

Nº de Folio: 283

Nº de Acta: 32-2024

Fecha de Aprobación de la tesis: 14 de Marzo del 2024

Resolución de Decanato N° 065-2024-D/FCS, con fecha 08 de marzo del 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE AUTENTICIDAD N° 057 -UI-FCS-2024

La Directora y el Comité Directivo de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao;

HACEN CONSTAR QUE:

Se ha procedido con la revisión de Tesis

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE FAMILIARES DE LOS PACIENTES EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA - JAUJA 2023

presentado por: GÜERE LUNA SHIRLEY STEFANIE
SANCHEZ GALVEZ ROSARIO EDITH
SEDANO MUNIVE KARINA

para la obtención del: **TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA INTENSIVA**

Docente asesor: DRA. ANA MARÍA YAMUNAQUE MORALES

Al realizar la revisión de similitud mediante el **Software Compilatio**, se obtuvo un resultado del **20%**, lo cual no supera el máximo establecido en la Directiva N° 013-2019-R "Directiva que Regula y Norma el Uso del Software para la Identificación de la Autenticidad de Documentos Académicos en la Universidad Nacional del Callao", aprobado con Res. N° 704-2019-R del 05 de Julio de 2019.

Se expide la presente constancia, a fin de continuar con el trámite correspondiente.

Bellavista, 4 de marzo de 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Unidad de Investigación

Dra. Mercedes Lulilea Ferrer Mejía
DIRECTORA

Recibo: 050.001.0107

050.001.0110

050.001.0111

Fecha: 1/3/2024

1/3/2024

1/3/2024

Misión FCS UNAC

"Formar profesionales competentes en lo científico, cultural y humanístico, desarrollando investigación científica, extensión y responsabilidad social universitaria; contribuyendo al desarrollo sostenible a nivel regional y nacional"

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo en primer lugar a nuestro Padre Celestial el que nos acompaña siempre y nos da mucha fortaleza para seguir adelante y lograr superarnos cada día. A nuestros padres por habernos forjado como personas que somos por inculcarnos valores y reglas que nos motivaron constantemente a seguir adelante ante obstáculos que se van presentando en la vida diaria como persona y profesional.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que han contribuido a realizar este trabajo, durante el proceso y conclusión de la tesis, también a nuestros familiares por su apoyo de manera incondicional que nos alentaron para que concluyamos esta investigación.

También agradecer a la Universidad Nacional del Callao de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Enfermería Segunda Especialidad en Enfermería en la Unidad de cuidados Intensivos donde fortalecieron nuestros conocimientos y capacidades.

Agradecemos también a nuestros maestros por su paciencia y enseñanza quienes que día a día han dado la debida enseñanza y orientación, a nuestro asesor y todas las personas que nos apoyaron en a la ejecución de este estudio a pesar de las dificultades presentadas.

ÍNDICE

INTRODUCCION.....	06
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	8
1.2 Formulación del problema (Problema general y específico).....	10
1.3 Objetivos (general y específicos.....	11
1.4 Justificación (Teorico, social y practico)	11
1.5 Delimitantes de la investigación	12
II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes del Estudio (internacionales y nacionales).....	14
2.2 Base Teórica	¡Error! Marcador no definido.
2.3 Marco Conceptual	¡Error! Marcador no definido.
2.4 Definiciones de términos básicos	¡Error! Marcador no definido.
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	14
3.1 Hipótesis.	
3.2 Operacionalización de variables.....	31
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	32
4.1 Diseño metodológico	¡Error! Marcador no definido.
4.2 Método de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
4.3 Población y Muestra	34
4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado ¡Error! Marcador no definido.	
4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.. ¡Error! Marcador no definido.	
4.6 Análisis y procesamiento de datos	¡Error! Marcador no definido.
4.7 Aspectos éticos de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
V. RESULTADOS	38
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	¡Error! Marcador no definido.
VII. CONCLUSIONES	46
VIII. RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	¡Error! Marcador no definido.
X. ANEXOS.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Título	Pág.
1	Calidad de atención de enfermería en la atención que reciben los pacientes en la unidad de cuidados intensivos del hospital domingo Olavegoya-Jauja 2023.	46
2	Satisfacción de los familiares en la atención que reciben los pacientes en la unidad de cuidados intensivos del hospital domingo Olavegoya-Jauja 2023.	47
3	Dimensión calidad humana que reciben los pacientes en la unidad de cuidados intensivos del hospital domingo Olavegoya, -Jauja 2023.	48
4	Dimensión calidad técnico que reciben los pacientes en la unidad de cuidados intensivos del hospital Domingo Olavegoya, -Jauja 2023.	49
5	Dimensión calidad del entorno que reciben los pacientes en la unidad de cuidados intensivos del hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.	50
6	Calidad humana y satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la unidad de cuidados intensivos del hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.	51
7	Calidad técnico y satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la unidad de cuidados intensivos del hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.	52
8	Calidad del entorno y satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la unidad de cuidados intensivos del hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.	53

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico	Titulo	Pag.
1	Calidad de atención de enfermería en la atención que reciben los pacientes en la unidad de cuidados intensivos del hospital domingo Olavegoya-Jauja 2023.	46
2	Satisfacción de los familiares en la atención que reciben los pacientes en la unidad de cuidados intensivos del hospital domingo Olavegoya-Jauja 2023.	47
3	Dimensión calidad humana que reciben los pacientes en la unidad de cuidados intensivos del hospital domingo Olavegoya-Jauja 2023.	48
4	Dimensión calidad técnico que reciben los pacientes en la unidad de cuidados intensivos del hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.	49
5	Dimensión calidad del entorno que reciben los pacientes en la unidad de cuidados intensivos del hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.	50
6	Calidad humana y satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la unidad de cuidados intensivos del hospital Domingo Olavegoya, -Jauja 2023.	51
7	Calidad técnico y satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la unidad de cuidados intensivos del hospital Domingo Olavegoya, -Jauja 2023.	52
8	Calidad del entorno y satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la unidad de cuidados intensivos del hospital Domingo Olavegoya, -Jauja 2023.	53

RESUMEN

El presente estudio de investigación, titulado "Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción de Familiares de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023", tiene como propósito principal identificar la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y evaluar la satisfacción de los familiares de los pacientes en dicha unidad.

La metodología empleada en este estudio es de naturaleza cuantitativa, descriptiva, correlacional y no experimental. La muestra consiste en 60 familiares de pacientes, quienes fueron evaluados a través de encuestas. Se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos para medir tanto la calidad de atención de enfermería como la satisfacción de los familiares. La correlación entre estos dos aspectos se determinó mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

Los resultados obtenidos revelan una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los familiares de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya. En términos específicos, de los 60 encuestados, un 96.7% indicó estar "Satisfecho", mientras que un 3.3% expresó sentirse "Insatisfecho". El análisis acumulado demuestra que el 96.7% de los casos se clasifica como "Satisfecho" en cuanto a la satisfacción de los familiares, representando el 100% de los casos evaluados. En conclusión, la mayoría de los familiares de pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya están satisfechos con la atención recibida, siendo este un hallazgo importante para mejorar la calidad de los servicios de enfermería.

Palabras clave: Calidad de Atención de Enfermería, Satisfacción de los Familiares.

ABSTRACT

The present research work "Quality of nursing care and satisfaction of patients' families in the intensive care unit of the Domingo Olavegoya Hospital - Jauja 2023". Aiming to: Identify the quality of nursing care and the satisfaction of patients' families. Using a methodology: with a quantitative, descriptive, correlational and non-experimental approach. Having a study population made up of 60 relatives of the patients, the technique used was the survey and the instruments were two questionnaires to measure the quality of nursing care and the satisfaction of the relatives, to evaluate the correlation it was carried out using the coefficient of Pearson correlation, the results show: The quality of nursing care is significantly related to the satisfaction of patients' families with the care they receive in the Intensive Care Unit of the Domingo Olavegoya Hospital. In conclusion: Of the 60 respondents, 58 indicate that they are "Satisfied," representing 96.7%, while 2 cases express that they are "Dissatisfied," equivalent to 3.3% of the total. The accumulated percentage reveals that 96.7% of the cases are classified as "Satisfied" in terms of family satisfaction, with 100%.

Keywords: Quality of Nursing Care, Family Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la salud, el concepto de calidad implica implementar mejoras en la prestación de servicios para garantizar la seguridad de los pacientes y reducir los riesgos en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). Se considera un requisito fundamental con el objetivo de brindar atención segura y efectiva. Esto se refleja en el trabajo de investigación titulado "Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción de Familiares de los Pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya - Jauja 2023".

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS), los profesionales de enfermería desempeñan un papel crucial en la prestación de servicios y tienen una función significativa en la atención centrada en las personas y comunidades. (1) En muchos países, ofrecen una amplia gama de servicios en todos los niveles del sistema de salud. Sin embargo, la región enfrenta una escasez de enfermeras, principalmente debido a la migración de profesionales a otras regiones, disparidades en el desarrollo económico entre países, políticas de recursos humanos en salud y enfermería, condiciones laborales precarias, y la falta de regulación profesional. Esta situación resalta la importancia de abordar las condiciones laborales y de empleo para garantizar la disponibilidad y calidad de los servicios de enfermería en la región. (2)

En el contexto de la satisfacción de los familiares de pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), un resultado significativo del proceso de atención de enfermería es que un alto porcentaje de familiares expresan una satisfacción notable con los cuidados proporcionados y la empatía mostrada por el personal. Este hallazgo subraya la importancia continua de mantener y mejorar la calidad de la atención de enfermería, ya que diversos factores tienen un impacto directo en la satisfacción de los familiares de los pacientes ingresados en la UCI, siendo la comunicación en su sentido más amplio un elemento crucial. En este sentido, la información se destaca como una de las necesidades más valoradas por los familiares de pacientes que se encuentran en la UCI., (3) La percepción de calidad por parte del usuario se considera un

precursor fundamental de su satisfacción. Es ampliamente aceptado y demostrado que el cumplimiento de las expectativas de un usuario crítico, como los familiares en el contexto de la atención en enfermería de cuidados intensivos, genera una impresión positiva y tiene un impacto directo en su satisfacción. En la actualidad, el papel desempeñado por los familiares de los pacientes en las unidades de cuidados intensivos se ha vuelto cada vez más relevante y se considera central, siendo un motor principal de los servicios de salud.

La satisfacción del usuario, en este caso, los familiares, se destaca como uno de los resultados más importantes de proporcionar servicios de alta calidad, y esta satisfacción no solo depende de la calidad de los servicios en sí, sino también de las expectativas previas. En nuestro país, con la implementación del Sistema Único de Salud, se ha orientado hacia la consecución de la satisfacción de los pacientes y sus familiares. Esto ha llevado a una tarea constante de control de la calidad de los servicios, lo que, a su vez, ha permitido introducir cambios en los propios servicios, así como en las actividades docentes e investigativas.

Dentro del equipo de salud, el personal de enfermería mantiene un vínculo estrecho con los pacientes y juega un papel clave en la interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por lo tanto, su participación es de gran importancia en la consecución de los objetivos propuestos en términos de calidad de atención. (4)

En este sentido, consideramos pertinente examinar los aspectos vinculados con la calidad y su supervisión, dado el actual contexto vigente de los conocimientos en enfermería. Esto se realiza con el objetivo de continuar cumpliendo con los propósitos, metas y directrices establecidos por el Sistema de Salud.(5) El estudio en cuestión está estructurado en los siguientes capítulos: I. Planteamiento del problema, II. Marco Teórico, III. Hipótesis y variables, IV. Metodología del proyecto, V. Resultados, VI. Discusión de resultados, VII. Conclusiones, VIII. Recomendaciones, y IX. Referencias bibliográficas.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad en el ámbito de la salud como el aseguramiento de que cada paciente reciba un conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos óptimos para lograr una atención sanitaria de alta calidad. Este enfoque considera todos los factores y conocimientos relevantes del paciente y del servicio médico, buscando obtener los mejores resultados con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y maximizando la satisfacción del paciente con el proceso. Además, la OMS subraya que la calidad de la atención se mide por el grado en que los servicios de salud para individuos y grupos poblacionales aumentan la probabilidad de lograr resultados sanitarios deseados y se alinean con conocimientos profesionales respaldados por evidencia. (5). De manera alarmante, la OMS señala que un tercio de la población percibe la atención sanitaria como deficiente, destacando características como la falta de atención, la ineficacia y la deshumanización por parte del enfermero (6).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) reconoce la relevancia de la enfermería en la prestación de atención sanitaria centrada en el paciente. A pesar de esto, destaca la necesidad imperativa de asegurar la excelencia y competencia de estos profesionales (7). En un enfoque complementario, la revista *The Lancet Global Health* resalta que más del 50% de las muertes atribuibles a la atención insatisfactoria se derivan de la baja calidad de los cuidados de enfermería. Esta situación se identifica como un considerable obstáculo para la reducción de la mortalidad, subrayando la importancia crítica de mejorar la calidad de la atención de enfermería como una prioridad en la mejora de los resultados de salud. (8).

En Países de Latinoamérica como Colombia, se realizó un estudio acerca de situación en la atención percibida por el equipo de enfermería, se evidenció que el 78% de pacientes presentaron niveles altos sobre la calidad de atención, 17% niveles moderados y 4% niveles bajos (Zapata Villegas, 2019). (9) En Ecuador, donde el investigador analizo la calidad del servicio de enfermería, donde se evidencio que el 86,2% de los participantes presentaron un nivel de satisfactorio y un porcentaje de recomendación del 96%, por lo que se determina niveles altos sobre la calidad de atención (Estalella et al., 2020). (10).

A nivel nacional en Perú, se observa una carencia en cuanto a la calidad de la atención de enfermería en los servicios de salud. En el periodo comprendido entre finales de 2016 y 2019, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) informó un aumento del 50% en las quejas recibidas en los establecimientos de salud, destacando la creciente insatisfacción de los familiares con la atención brindada a los pacientes a través de los servicios de enfermería (11). En el Hospital Subregional de Andahuaylas, se estimó que solo el 25% de los pacientes experimentan una satisfacción adecuada, evidenciando la falta de políticas de calidad que resguarden la salud de los pacientes. Además, en una clínica de Lima, el 52,4% de los pacientes indicaron un nivel medio de satisfacción, mientras que el 25,7% expresó una satisfacción baja y el 21,9% percibió una satisfacción alta (Chapoñan Sandoval, 2020) (12).

En la Región Junín el estudio realizado “Gestión administrativa de enfermería y calidad de atención al paciente - Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020” se determinó que el nivel de la gestión administrativa de enfermería, es bueno en 75% y que el nivel de calidad de atención al paciente es bueno en 10% a excelente 90%.(13)

A nivel local en los últimos años en el Hospital Domingo Olavegoya encontramos un déficit del personal de enfermería, así también no se cuenta con capacitaciones a enfermeras intensivistas que se basan en la

actualización constante de conocimientos, la cual nos permite reconocer que el cuidado no tan solo se entabla a través de la terapéutica, sino de la empatía y disposición de la enfermera en cuanto a sus habilidades de comunicación ya sean verbales o no verbales a los pacientes y a los familiares. Ante esta situación, surge una preocupación evidente. Que en el Hospital Domingo Olavegoya- Jauja 2023, no se cuenta con ninguna información relacionado al estudio de tesis a desarrollar. Por todo lo anteriormente mencionado, nace el interés por realizar el siguiente estudio de investigación, el cual se formula las preguntas siguientes:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo es la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la calidad humana y satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023?
- b) ¿Cómo es la calidad técnico y satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023?
- c) ¿Cómo es la calidad del entorno y satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Identificar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar la calidad humana y la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.
- b) Identificar la calidad técnico y satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.
- c) Describir la calidad del entorno y satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Teórica

Los resultados del estudio permitieron evidenciar la relación que existe entre calidad de atención al paciente y la satisfacción de los familiares de los pacientes en la unidad de cuidados intensivos, es uno de los temas que se convierte en una de las prioridades para los profesionales de enfermería ya que es un enfoque que debe tener como guías, normas y valores que se emplea de manera importante para tomar decisiones y dirigir la propia vida aunque rara vez por no decir casi nunca se saca al exterior y se analiza o por lo menos, se reconoce su existencia de una calidad de atención del paciente-familia que son atendidos en el servicio de unidad de cuidados intensivos.

1.4.2 Justificación Social

Los resultados obtenidos de esta investigación beneficiarán la atención con calidad de enfermería en el servicio de cuidados intensivos se sustenta en una visualización estructural de los procesos de salud – enfermedad; atención visión que adquiere sentido y significado en el espacio social del proceso formativo, en las dimensiones contextuales, institucionales y pedagógicas didácticas de la práctica del profesional de enfermería en el servicio de cuidados intensivos durante la atención a los pacientes y familiares que pueden ser vistas de diferentes maneras por cada uno de las disciplinas a partir de las experiencias de atención al paciente crítico, hospitalizado en el servicio de cuidados intensivos.

1.4.3 Justificación Práctica

El estudio identificará la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del familiar de los pacientes de la unidad de cuidados intensivos a través de las valoraciones estructurales como parte de una colectiva y social; de esta manera buscar cambios integrales con el apoyo profesional de salud.

1.5 Delimitantes de la investigación

1.5.1 Delimitante teórico

En este aspecto, se encontró pocas investigaciones (antecedentes) para sustentar y tomar como referencia al momento de desarrollar el estudio, por lo que se tuvo que tomar fuentes secundarias, que se encuentran en los repositorios o bibliotecas digitales.

1.5.2 Delimitante temporal

En este aspecto, se trabajó en cinco meses con los familiares de los pacientes del servicio de cuidados Intensivo del hospital Domingo Olavegoya de Jauja.

1.5.3 Delimitante espacial

El estudio de investigación se realizó a las familias que realizan visitas a los pacientes del servicio de Cuidados Intensivos del hospital Domingo Olavegoya.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

2.1.1 Antecedentes Internacionales

OLSSON R Y COL, (Noruega, 2021) realizaron un estudio con el **Título**: "Satisfacción familiar en la unidad de cuidados intensivos: Un estudio transversal en Noruega" **Objetivo**: Describir cómo las familias evalúan su satisfacción con la estancia en la UCI. Metodología: Se llevó a cabo un estudio transversal utilizando el cuestionario SF-ICU 24, con la participación de 57 personas. **Resultados**: Indicaron que las familias mostraron una alta satisfacción con gran parte de la estancia en la UCI. **Conclusiones**: Se concluyó que, aunque las familias estaban muy satisfechas con la estadía en la UCI, existía un potencial de mejora en términos de la información proporcionada a los familiares sobre la situación del paciente y la consistencia en la información administrada por el personal de la UCI (14).

RODRIGUEZ- (Bolivia 2021), realizó un estudio con el **Título**: "Percepción y satisfacción de la familia del paciente crítico en relación al entorno asistencial en tiempos de pandemia, unidad de terapia intensiva, adultos Hospital del Norte, diciembre 2020 a febrero 2021" **Objetivo**: Determinar el nivel de satisfacción de la familia del paciente crítico con respecto al entorno asistencial en la Unidad de Terapia Intensiva (UTI) de adultos durante la pandemia. **Metodología**: Se llevó a cabo un estudio descriptivo y cuantitativo de corte transversal en el Hospital del Norte. El universo comprendió a 60 familiares de pacientes internados en la UTI, y se tomó una muestra de 32 familiares. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta modificada que abarcó 33 variables. **Resultados**: La satisfacción de la familia del paciente crítico en relación al cuidado profesional de enfermería mostró insatisfacción en aspectos como la higiene del paciente (47%), cuidados de la piel (60%), comunicación con su ser querido (53%), alimentación recibida (53%), estado emocional (50%), y apoyo espiritual al paciente y la familia (62%). Respecto a la información sobre el estado de salud del paciente, el 37% estuvo de acuerdo con lo

informado. En cuanto al trato con el personal de salud, el 47% consideró que fue bueno, y el 69% pudo conocer el nombre de la enfermera o alguien del equipo de salud. En el aspecto medioambiental, el 66% encontró difícil localizar la UTI el primer día, y el 34% no consideró adecuado el horario de visitas. **Conclusiones:** Se describe la percepción y satisfacción de los familiares con respecto al entorno asistencial de la UTI. Se sugiere que el equipo de salud debe poner un mayor énfasis en la información sobre el estado de salud y cuidados de enfermería. Además, se propone seguir la guía de acompañamiento a la familia del paciente crítico, orientada hacia una UTI humanizada, para mejorar los aspectos señalados en la investigación. (15).

ARDILA Y ARREDONDO, (Colombia, 2021) Realizaron estudios con el **Título:** "Actividades de enfermería para la satisfacción de necesidades de familiares en cuidado intensivo adulto: Una revisión integrativa" **Objetivo:** Identificar las actividades de cuidado de enfermería destinadas a satisfacer las necesidades de la familia en Unidades de Cuidado Intensivo Adulto. **Metodología:** Se llevó a cabo una revisión integrativa que abarcó 16 artículos de investigaciones cuantitativas, cualitativas y revisiones sistemáticas. **Resultados:** Las actividades identificadas se clasifican según la propuesta de Nancy Molter, que aborda las necesidades de Seguridad, Información, proximidad, confort y apoyo que la familia experimenta en la unidad de cuidado intensivo. **Conclusiones:** El abordaje de las necesidades de las familias de adultos en unidades de cuidados intensivos permite considerar al paciente y su familia como un ente integral y unificado. Esto tiene como objetivo mantener la salud familiar y prevenir crisis en el ámbito familiar. Se enfatiza que atender las necesidades de las familias en la unidad de cuidados intensivos permite la inclusión de pacientes y sus familias como un conjunto integral, contribuyendo a la preservación de la salud familiar y a la prevención de crisis. (16).

RAVELO, (Ecuador, 2020) Realizó un estudio con el **Título**: "Percepción de los familiares de pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos frente a la intervención de enfermería durante situaciones críticas en el Hospital General Ambato, período de octubre 2018 a enero 2019" **Objetivo**: Evaluar la percepción de los familiares de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital General Ambato. **Metodología**: Se llevó a cabo un estudio cuantitativo con un diseño de investigación de campo no experimental y descriptivo de corte transversal. La muestra incluyó a 32 participantes, que eran padres, madres, esposos e hijos de los pacientes. **Resultados**: Los resultados indicaron que los familiares de los pacientes percibieron un buen cuidado de enfermería en términos de calidad de atención, apoyo emocional y nivel de comunicación. **Conclusiones**: Se destacaron algunos aspectos susceptibles de mejora, como la falta de identificación del personal de enfermería ante los familiares de los pacientes, sugiriendo la necesidad de mejorar la comunicación en este aspecto (17).

SANDOVAL-(Bolivia, 2019), realizo un estudio con el **Título**:"Relación entre la satisfacción con la calidad de atención de enfermería, el perfil sociodemográfico de los padres y la historia de enfermedad de los niños ingresados en dos salas de un Hospital de Pediatría de C.A.B.A. durante el año 2019" **Objetivo**: Determinar la relación entre la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes en estado crítico. **Metodología**: Se llevó a cabo un estudio cuantitativo y correlacional con una muestra de 200 familiares de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), a quienes se les administró un cuestionario que constaba de 29 preguntas. **Resultados**: Los resultados revelaron que el 65% de los familiares expresaron insatisfacción en relación con la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería. **Conclusiones**: El autor concluyó que existe

una relación directa entre las variables estudiadas, evidenciada por un coeficiente de correlación (r) de 0.85 (18).

FRANCO – (Guayaquil, 2019) realizó un estudio con el **Título:** "Calidad de atención de enfermería y su impacto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL S.A." **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes en cuidados intensivos. **Metodología:** Investigación cuantitativa con un diseño descriptivo correlacional, utilizando una muestra de 120 familiares de pacientes internados en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). Se aplicó un cuestionario compuesto por 19 preguntas. **Resultados:** Los resultados indicaron que el 75% de los familiares expresaron insatisfacción en relación con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería. **Conclusiones:** Se concluyó que existe una relación entre las variables estudiadas, evidenciada por un coeficiente de correlación (r) de 0.8. Además, se resalta la importancia crucial del factor humano para proporcionar un servicio de salud adecuado (19).

Antecedentes Nacionales:

MAMANI A Y COLS – (Arequipa – Perú, 2020), realizaron una investigación por **Título:** "Satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, EsSalud, Arequipa - Perú." **Objetivo:** Fue conocer el nivel de satisfacción de los familiares en relación con el cuidado recibido y la toma de decisiones en el tratamiento de los pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos de Emergencia. El estudio, de carácter transversal, observacional, descriptivo y prospectivo, se llevó a cabo durante un período de 5 meses. La muestra consistió en 69 familiares, y se utilizaron cuestionarios de cuidado de enfermería y satisfacción familiar

para medir las variables. Los resultados revelaron que la satisfacción familiar predominó en el nivel bueno con un 68,12%, mientras que en el cuidado enfermero prevaleció el nivel bueno con un 43,48%. **Conclusiones:** Apuntaron hacia la necesidad de proporcionar una atención cálida e integral al paciente crítico, reconociendo el papel crucial que desempeñan los familiares en la atención del paciente. Se sugiere enfocar nuevas intervenciones que promuevan prácticas de humanización. (20).

FLORES Y POZO.” (Perú, 2019), realizaron un estudio con el **Título:** "Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019". **Objetivo:** Fue determinar la relación entre la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería y la satisfacción de los familiares de los pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). **Metodología:** Se basó en una investigación de tipo cuantitativo con un diseño correlacional, utilizando una muestra de 70 familiares a quienes se les administró un cuestionario compuesto por 30 ítems. **Resultados:** Mostraron que más del 70% de los familiares de pacientes en la UCI expresaron insatisfacción; sin embargo, algunos destacaron el arduo trabajo del personal de enfermería. **Conclusiones:** Indicaron que las variables estudiadas tienen una relación positiva, representada por un coeficiente de correlación (r) de 0.86, lo que significa que a mayor nivel de calidad, mayor será la satisfacción de los familiares de los pacientes. (21)

ROSALINO Y VERA, (Arequipa 2019), realizaron estudios con el **Título:** "Percepción del familiar sobre el cuidado enfermero en el servicio de UCI – UCIM, H.N.C.A.S.E. Arequipa 2019." **Objetivo:** De este estudio fue valorar la percepción que tienen los familiares sobre el cuidado enfermero en el servicio de UCI y UCIM del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo en Arequipa durante el año 2019.

Metodología: Fue de tipo descriptivo y corte transversal, con la participación de 52 parientes de pacientes en estado crítico en UCI y UCIM, llevado a cabo en el segundo trimestre del 2019. Se utilizó la escala Care-Q como instrumento de evaluación. **Resultados:** Indicaron que, en la dimensión de accesibilidad, el 59.6% lo percibió como regular, mientras que en la dimensión de explicación y facilitación, el 55.8% mostró un bajo nivel de percepción. En relación con la dimensión de confort, el 90.4% consideró la percepción como regular, y en la dimensión de anticipación, el 76.9% la percibió de manera regular. Respecto a mantener la relación de confianza, el 90.4% lo consideró regular, y en cuanto al monitoreo y seguimiento, el 76.9% lo percibió de manera regular. En cuanto al grado de satisfacción general, el 80.8% lo percibió como regular, solo el 1.9% lo consideró alto, y el 17.3% lo consideró bajo. (22).

Gonzales C y Ríos R (Huánuco – Perú 2019), efectuaron un trabajo con el **Título:** "Determinación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los familiares respecto a la atención de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco". **Objetivo:** Evaluar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los familiares en relación con la atención recibida por los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco. **Metodología:** Este estudio tuvo un enfoque descriptivo, prospectivo y transversal, con un diseño correlacional. La muestra incluyó a 60 familiares, y se utilizaron cuestionarios de calidad del cuidado y satisfacción familiar como instrumentos de evaluación. **Resultados:** Se encontró que la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería a los pacientes es alta. Además, los familiares expresaron una satisfacción adecuada con la atención recibida. **Conclusiones:** El estudio reveló una relación significativa entre ambas variables principales, destacando que la calidad de atención influye en la

satisfacción de los familiares respecto a la atención de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco. (23)

"Ponce (Lima-2019) llevó a cabo un estudio Titulado "Calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar de los usuarios hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público de Lima". **Objetivo:** Fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes internados en la UCI. **Metodología:** utilizada fue de tipo cuantitativo con un diseño correlacional, y la muestra consistió en 512 familiares a quienes se les aplicó un cuestionario. **Resultados:** Revelaron que el 35.9% de los familiares de pacientes hospitalizados se encuentran satisfechos con respecto a la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería, destacando la comunicación verbal de estos hacia los pacientes. **Conclusiones:** Indicaron que ambas variables, calidad de atención y satisfacción familiar, están directamente relacionadas, representadas por un coeficiente de correlación (r) de 0.86. Esta relación sugiere que a mayor calidad de atención, mayor será la satisfacción de los familiares de los pacientes." (24).

2.2 Base teórica:

2.2.1 TEORIA DEL CUIDADO HUMANO DE JEAN WATSON

En su teoría del cuidado humano se funda en la armonía entre percepción, cuerpo y espíritu, mediante un trato de apoyo y confianza entre el sujeto cuidado y el cuidador. Su teoría tiene dirección filosófica (existencial-fenomenológico), con asiento espiritual, honesto y ético de enfermería. Jean Watson sustenta que el cuidado humano tiene obligación moral (va más allá de una evaluación física).

El cuidado humano demanda de un trabajo honesto de enfermería, se debe brindar a cada paciente para mejorar la calidad de cuidados que

está percibiendo el paciente, enfocado en lo científico ya que cada paciente es un ser único y no se puede dar el mismo cuidado a los demás pacientes. Con destrezas y habilidades que el personal de enfermería ha desarrollado al pasar de los años, así se puede suplir las necesidades del paciente.

El cuidado humanizado está inmerso en el trabajo de cuidado de enfermería en forma holística, asumiendo lo humana esto es muy aparte de que la persona esté sana o enferma, con la finalidad de implantar que los cuidados sean de calidad y humanizados sustentado en la relación satisfactoria. (25)

Según **Watson**, el cuidado está fundamentado en la fisiopatológica de la mano de la calidad humana, así motivar la salud ayudando a quienes lo necesitan, fomentando un ambiente atractivo para instaurar un trato de confianza estrecha en un cuidado humanizado. Watson, hace referencia al campo fenomenal que será ver a la persona en su totalidad como en sus sentimientos, impresiones materiales, ideologías, creencias espirituales, posibilidades, respetos sobre su entorno, todas aquellas que están en relación con su pasado, presente u posible futuro. Watson enfatiza en la dimensión espiritual de la vida, una capacidad para el desarrollo y el cambio, con respeto y estima por la persona sobre todo la vida, autonomía para elegir, y la calidad de una relación interpersonal e ínter subjetiva entre paciente y enfermera. Así mismo hace mención que el entorno del cuidado favorece al desarrollo de competencias y habilidades lo que permite al ser humano optar por lo mejor para su salud. (26)

Las emociones juegan un rol importante en la conducta humana según Watson, son “una ventana por la cual se visualiza el espíritu”. El abordaje de enfermería es reconocer la expresión de estas emociones a través de confianza. Dichas actividades se visualizan en el proceso de enfermería lo que permite educarse, indagar y desarrollar habilidades para hacer frente a eventos nuevos. Para cumplir el objetivo de brindar cuidados efectivos es preciso obtener autoconfianza y ejercer más autonomía. Por eso la

herramienta predilecta es la investigación, la instrucción, el comienzo a nuevas destrezas. (27)

Watson conceptualiza la enfermería como una combinación de ciencia humana y arte, centrándose en analizar las experiencias de salud y enfermedad a través de diversas dimensiones profesionales, personales, morales y científicas. Los objetivos de la enfermería tienden a enfocarse en el mejoramiento espiritual de las personas, emergiendo de la interacción entre la búsqueda de significado en las experiencias y el poder del descubrimiento interno que lleva a la trascendencia y la autocuración (28). Watson destaca la importancia de sensibilizar al personal de salud para que asuman roles que les permitan conocer y resaltar las facetas más humanizadas de su labor, lo que repercute directamente en la calidad de atención (29).

2.2.2 TEORÍA DE LAS 14 NECESIDADES DE VIRGINIA

HENDERSON:

Henderson concibe la calidad de atención como un conjunto de diversos elementos que contribuyen de manera efectiva al bienestar del paciente (30). La autora identifica una serie de necesidades humanas, clasificadas según criterios biológicos, psicológicos, sociales y espirituales, que los profesionales de enfermería suelen utilizar como guía en la atención de los pacientes (31). Henderson enumera catorce necesidades, que abarcan desde funciones biológicas básicas hasta aspectos emocionales y espirituales, proporcionando un marco integral para la atención de enfermería:

- 1 Necesidad de respirar normalmente.
- 2 Necesidad de alimentarse y beber de manera adecuada.
- 3 Necesidad de eliminar normalmente por todas las vías.
- 4 Necesidad de moverse y mantener posturas adecuadas.
- 5 Necesidad de dormir y descansar.
- 6 Necesidad de elegir ropa adecuada, vestirse y desvestirse.

- 7 Necesidad de mantener la temperatura corporal dentro de los límites normales, ajustando la ropa y modificando la temperatura ambiental.
- 8 Necesidad de mantener la higiene corporal y la integridad de la piel.
- 9 Necesidad de evitar peligros ambientales y prevenir lesiones a otras personas.
- 10 Necesidad de comunicarse con los demás expresando emociones, necesidades, temores y sensaciones.
- 11 Necesidad de practicar sus creencias.
- 12 Necesidad de realizar actividades laborales gratificantes.
- 13 Necesidad de participar en actividades lúdicas y recreativas.
- 14 Necesidad de satisfacer la curiosidad que permite el desarrollo personal en aspectos de salud.

De entre todas las necesidades identificadas, las cinco primeras son consideradas de suma importancia (32). En este contexto, las necesidades vinculadas a la atención de calidad por parte de la enfermera son las siguientes: la necesidad de respirar normalmente, la cual se relaciona con el nivel de oxígeno del paciente y su capacidad para absorber nutrientes; la necesidad de eliminar normalmente por todas las vías, que aborda la capacidad del paciente para desechar orina y materia fecal; la necesidad de moverse y mantener posturas adecuadas, evaluando la habilidad del paciente para movilizarse solo o con la asistencia de la enfermera; la necesidad de mantener la temperatura corporal adecuada, la cual está ligada a la elección de la ropa y la regulación del entorno del paciente; y la necesidad de mantener la higiene corporal y la integridad de la piel, evaluando la capacidad del paciente para cuidar de sí mismo o ser asistido por la enfermera, quien también deberá proporcionar comodidad al paciente (33).

2.2.3 TEORÍA DE LOS CUIDADOS DE KRISTEN SWANSON.

En relación con la satisfacción de los familiares, se hace mención a la "Teoría de los Cuidados" de Swanson, quien concibe el cuidado como una

forma educativa de establecer vínculos con seres queridos, destacando el compromiso y la responsabilidad asociados. Swanson propone cinco conceptos fundamentales vistos como un proceso evolutivo, que permiten explorar dimensiones holísticas de la enfermería como ciencia y arte.

En primer lugar, se encuentra el concepto de conocimientos, que se refiere a la capacidad y habilidad de la persona para proporcionar cuidado tanto a individuos como a familias y comunidades. El segundo concepto, denominado "estar con", aborda las preocupaciones que una persona puede tener y el compromiso que lleva a realizar acciones de cuidado hacia aquellos que lo necesitan. En tercer y cuarto lugar, están los conceptos de "hacer por" y "posibilitar", los cuales están estrechamente relacionados, ya que incluyen las condiciones en las que se encuentran la persona que brinda servicios de salud (enfermería), el cliente y la organización. Debe existir armonía y buena sincronización para posibilitar la ejecución del cuidado o, en su defecto, reducir la posibilidad de llevarlo a cabo. Finalmente, el quinto concepto es el mantenimiento de las creencias, que se desarrolla a medida que se obtienen resultados de los cuidados brindados. Estos resultados se fundamentan en una deducción lógica respaldada por evidencias científicas (34).

Estas teorías desempeñan un papel crucial en la investigación al sensibilizar al personal de salud, instándolos a asumir roles que les permitan comprender y destacar las diversas habilidades más humanizadas de su labor. Este enfoque directo impacta significativamente en la calidad de la atención proporcionada, llevando consigo la consecuente satisfacción tanto del paciente como de sus familiares.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA

A lo largo de la historia, las enfermeras han buscado adquirir conocimientos fundamentales para respaldar sus acciones y proporcionar a los pacientes una atención de mayor calidad. Según Vouri, en la década

de 1800, Florencia Nightingale se convirtió en la primera persona en el ámbito de la salud en registrar cada procedimiento y técnica, aplicando herramientas estadísticas que arrojaron resultados notables en los índices de mortalidad institucional. El interés por mejorar la calidad de la atención médica se evidencia en 1846 con la creación de la Asociación Médica Americana, que estableció como uno de sus objetivos principales el impulso de indicadores médicos. En 1965, el Dr. Avelis Donabedian inició sus trabajos sobre calidad en la atención médica y definió la calidad en tres niveles: Estructura, Proceso y Resultado, vinculándola con las dimensiones Humana, Técnica y del entorno. La responsabilidad de la calidad en la atención médica recae en diversos grupos dentro de un hospital, pero el papel de la enfermera es particularmente crucial. Al ser la figura que brinda atención directa y pasa más tiempo con el paciente, la calidad de la interacción interpersonal es esencial para lograr la satisfacción de los pacientes. Donabedian destaca la sensibilidad de los pacientes a la forma en que son tratados, utilizando este elemento como un criterio fundamental para evaluar la calidad de la atención en general. La calidad se mide según la capacidad de la atención para lograr el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios. Los principios fundamentales incluyen hacer lo correcto de manera correcta y oportuna, mejorar e innovar constantemente, y satisfacer las expectativas de los clientes. (35) La enfermería, como arte, implica brindar atención de calidad a nivel fisiológico, psicológico y social, garantizando cuidados personalizados para todos, independientemente de su origen étnico, creencia religiosa o posición socioeconómica. Un profesional de enfermería de calidad posee conocimientos analíticos, habilidades y destrezas, actúa con autonomía y seguridad, y tiene responsabilidad y confianza en sus acciones. La atención de enfermería de calidad satisface las necesidades emocionales y físicas, desempeñando un papel crucial en el bienestar y el proceso de curación del paciente. La calidad se manifiesta en la satisfacción del usuario del servicio, según la percepción del paciente y sus familiares. (36) La percepción es un proceso mental

influenciado por experiencias pasadas, contexto social y conocimiento de la realidad, lo que implica que cada individuo puede interpretar un hecho o fenómeno de manera diferente.

El familiar acompañante, vinculado por lazos de parentesco directo, asume la responsabilidad de atender las necesidades de la persona hospitalizada. Su presencia casi constante en el entorno hospitalario, guiada por la enfermera del paciente, se traduce en una participación voluntaria y gradual.

Avedis Donabedian, reconocido como el padre de la calidad en el ámbito de la salud, propone tres dimensiones fundamentales para evaluar la calidad de la atención: la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno. Estas dimensiones se describen de la siguiente manera:

Dimensión Humana:

Respeto a los derechos, la cultura y las características individuales de la persona.

Proporcionar información completa, veraz, oportuna y comprensible para el usuario o su responsable.

Demostrar interés en la persona, considerando sus percepciones, necesidades y demandas.

Mantener un trato amable, cordial, cálido y empático durante la atención.

Actuar éticamente, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos y deontológicos que guían la conducta de los profesionales de la salud.

Dimensión Técnica:

Efectividad: Lograr cambios positivos en el estado de salud de la población.

Eficacia: Alcanzar los objetivos en la prestación del servicio de salud mediante la aplicación correcta de normas y técnicas administrativas.

Eficiencia: Utilizar adecuadamente los recursos estimados para obtener resultados esperados.

Continuidad: Prestar el servicio de forma ininterrumpida, evitando paralizaciones o repeticiones innecesarias.

Seguridad: Prestar servicios de salud de manera que optimice los beneficios y minimice los riesgos para la salud del usuario.

Integralidad: Garantizar que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere, mostrando interés por la condición de salud del acompañante.

Dimensión del Entorno:

Proporcionar facilidades que mejoren la prestación de los servicios, generando valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Mantener un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden y privacidad en las instalaciones.

Inspira confianza al usuario a través de la percepción de calidad en el servicio.

En el contexto de la enfermería, la calidad de los servicios se concibe como la prestación oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente proporcionada por el personal de enfermería. Esto se basa en estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, guiada por valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos. En resumen, la calidad en enfermería se centra en brindar ayuda eficiente y efectiva, fundamentada en una orientación cuidadosa hacia la persona, la familia y la comunidad.

La satisfacción se entiende como el conocimiento de las respuestas sensoriales, donde los estímulos visuales son constantes, pero la interpretación varía entre individuos. (37) Whittker destaca que la percepción no es una respuesta rígida al estímulo, sino un proceso influenciado por factores externos y las condiciones internas del observador, como necesidades, valores, edad y personalidad. Krech señala que formar una impresión acerca de una persona es el primer paso

para percibir, juzgar y satisfacer a los demás, influenciando así las relaciones interpersonales.

En el ámbito de la enfermería, la satisfacción se refiere a cómo los familiares del paciente perciben la atención proporcionada por el personal de enfermería. Se define como el grado en que las necesidades y expectativas de los familiares del paciente son satisfechas por los profesionales de la salud. La satisfacción familiar implica alcanzar un estado en el que se han calmado la mayoría de las necesidades sociales y psicológicas en cualquier contexto.

La calidad de atención, según los familiares, se evalúa midiendo el desempeño del personal sanitario. Para lograr la satisfacción del familiar, es esencial que el cuerpo de salud demuestre elementos como accesibilidad, confianza, disponibilidad, cortesía, empatía, amabilidad, respeto y competencia por parte del personal de enfermería. (38)

Desde la perspectiva de la salud, lograr la satisfacción del usuario equivale a brindar una atención de calidad. La satisfacción del usuario se relaciona con la cantidad y calidad de la información recibida, basada en la comunicación entre el profesional de la salud y el usuario. Donabedian y Koos consideran la satisfacción del usuario como una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el usuario. Cafferata y Roghmann sugieren que la satisfacción del usuario puede ser mejor atendida considerándola como una "entrada" a la interacción, ya que predispone al usuario a ciertas actitudes y condiciona su conducta ante las enfermeras.

INSATISFACCIÓN:

La insatisfacción se define como una emoción y estado de ánimo que revela información sobre lo que se puede cambiar, lo que no, y hasta qué punto el bienestar depende de factores internos o externos. Gestionar la insatisfacción es crucial para superar los problemas asociados con esta

emoción y encontrar soluciones. Como toda emoción, la insatisfacción señala áreas de mejora y puede ser la clave para impulsar cambios positivos.

a) Paciente crítico: Según la Sociedad Americana de Medicina Intensiva, se refiere a aquel individuo que se encuentra fisiológicamente inestable, necesitando soporte vital avanzado y una evaluación clínica continua con ajustes terapéuticos según su evolución.

b) Unidad de Cuidados Intensivos (UCI): Servicios situados físicamente dentro de un establecimiento de alta complejidad sanitaria, con una estructura, equipamiento y recurso humano altamente especializado, destinados a la recuperación de pacientes en situaciones críticas o con riesgo de perder la vida.

c) Enfermería: Práctica en la cual un profesional de enfermería asiste a una persona, ya sea sana o enferma, en la realización de actividades que contribuyen a su salud o recuperación.

d) Satisfacción: La percepción que tiene el cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. La satisfacción es un estado psicológico subjetivo que, cuando se logra, asegura la fidelidad del cliente.

e) Familia: Un grupo de personas relacionadas por la herencia, como padres, hijos y sus descendientes.

f) Calidad de atención de enfermería: Se refiere a la ejecución conjunta de actividades y procesos que mejoran la restauración de la salud del paciente. Es la calidad de la asistencia sanitaria proporcionada por el personal de enfermería para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios que acuden a los establecimientos sanitarios.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023

Hipótesis HO

La calidad de atención de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023

3.1.2 Hipótesis Específicas

- a) Existe relación significativa entre calidad humana y satisfacción de familiares de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.
- b) Existe relación significativa entre calidad técnico y satisfacción de familiares de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.
- c) Existe a relación significativa entre calidad del entorno y satisfacción de familiares de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.

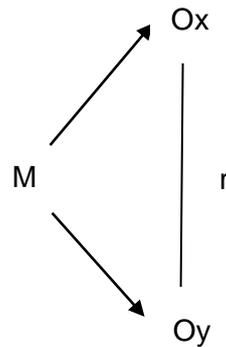
3.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MÉTODO	TÉCNICA
Calidad de atención de enfermería	Es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados.	Es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados.	Calidad Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Información • Interés • Amabilidad 	1 2 3 4	Diseño no experimental, de alcance correlacional y enfoque cuantitativo.	Encuesta para ambas variables
			Calidad Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad. • Eficacia • Eficiencia • Continuidad • Seguridad • Integridad • Ética 	1 2 3 4 5 6 7		
			Calidad de Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Ambientación • Limpieza • Orden • Privacidad • Confianza 	1 2 3 3 4 4		
Satisfacción de familiares	Es la percepción de los miembros de una familia frente a una dinámica familiar que se genera en el interior de la misma.	Es el desagregado de la variable satisfacción de familiares en sus componentes denominados dimensiones e indicadores que nos permitirán ver y medir dichas variables.	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho en calidad humana. • Satisfecho en calidad técnico. • Satisfecho en calidad Entorno 	1,2,3,4 1,2,3,4,5,6,7 1,2,3		
			Insatisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfecho en calidad Humana • Insatisfecho en calidad Técnico • Insatisfecho en calidad del entorno. 	1,2,3 1,2,3,4,5,6,7 1,2,3		

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1 Diseño metodológico

El enfoque de investigación adoptado para este trabajo es de diseño no experimental y de alcance correlacional. En términos de temporalidad, se clasifica como prospectivo, ya que se lleva a cabo la recopilación de datos en un periodo futuro. Además, la recolección de datos se realiza de manera transversal, según la clasificación de Hernández Sampieri en su obra "Metodología de la Investigación"(39)



Donde:

M: Representa la muestra en la que se realizará el estudio.

O_x: Calidad de atención de enfermería

O_y: Satisfacción de familiares

r: Representa la relación que existe entre ambas variables.

4.2 Método de investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo permite examinar los datos de manera científica siendo estos susceptibles de medición estadística, según Hernández Sampieri en su obra Metodología de la Investigación. (39)

4.3 Población y Muestra

4.3.1 Población

La población de estudio estuvo conformada por 60 familiares de los pacientes en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Domingo Olavegoya -Jauja 2023."

4.3.2 Muestra de estudio

Para la selección de la muestra se utilizaron el método de muestreo no probabilístico por conveniencia; es decir dicha muestra estuvo representada al 100% (60) de la población estimada.

Criterios de inclusión:

- Familias de pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos entre mayores de 18 años y de ambos sexos.
- Familias de pacientes de Unidad de Cuidados Intensivos que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Familias que se niegan después de haber firmado el consentimiento.
- Familiares que presentan problemas psicológicos.

4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado

Se desarrolló en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Domingo Olavegoya -Jauja 2023, siendo un Hospital de nivel II-1 con una población de 31 697 habitantes aproximadamente.

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

4.5.1 Técnicas

La técnica que se empleó para ambas variables es la entrevista a las familias de los pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Domingo Olavegoya. A través de la encuesta.

4.5.2 Instrumentos

a) Variable: Calidad de atención de enfermería

Instrumento: Cuestionario validado

- Cuestionario de calidad de atención de enfermería, teniendo en cuenta la información relacionada con la variable de estudio; el instrumento es validado por los autores Lic. Enf. GONZALES NAZARIO, Carmen Zeida y Lic. Enf. Ríos Cieza, Roger Antonio en su trabajo titulado “Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción de los familiares de pacientes que acuden al servicio de uci del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018” donde la confiabilidad es de 0.85, Se recolecto a través de entrevistas con los familiares mediante un cuestionario.
- En base a la información recopilada, se determinaron las siguientes dimensiones, las cuales fueron consideradas de acuerdo a la población:
 - **Calidad Humana**
 - **Calidad Técnico**
 - **Calidad de Entorno**
- Cuestionario midió la calidad de atención de enfermería a los pacientes hospitalizados en la unidad de Cuidados Intensivos basado en 18 preguntas que equivale a 15 puntos, donde se medirá con alternativas de si y no, la calidad de atención con el resultado de adecuada e inadecuada según el puntaje mayor de las respuestas.

b) Variable: Satisfacción de familiares

Instrumento: Cuestionario validado

- Cuestionario de satisfacción de familiares, teniendo en cuenta la información relacionada con la variable de estudio; el instrumento es validado por los autores Lic. Enf. Gonzales Nazario, Carmen Zeida y Lic. Enf. Ríos Cieza, Roger Antonio en su trabajo titulado “Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción de los familiares de pacientes que acuden al servicio de uci del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018” donde la confiabilidad es de 0.85, Se recolecto a través de entrevistas con los familiares mediante un cuestionario.

En base a la información recopilada, se determinaron las siguientes dimensiones, las cuales fueron consideradas de acuerdo a la población:

Dimensiones:

- Satisfacción
- Insatisfacción

Cuestionario midió la satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en la unidad de Cuidados Intensivos teniendo en cuenta un total de 11 preguntas que equivale a 11 puntos, donde se midió con alternativa de si o no (satisfecha o insatisfecha) según el puntaje mayor de las respuestas.

Para la recolección de la información se tuvo en cuenta los siguientes procedimientos: Preparación e implementaciones los instrumentos para la toma de datos, solicitud de permiso a la Jefatura de Enfermería y coordinador del servicio de UCI del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, para la realización del trabajo de investigación, solicitar el consentimiento informado del familiar de los pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos procediéndose a realizar la entrevista aplicando un

cuestionario de 18 preguntas sobre la calidad de atención de enfermería, otro cuestionario de 11 preguntas sobre la satisfacción de los familiares en el ambiente de la sala de espera donde brindan información del estado del paciente, procediendo a la selección, conteo, procesamiento y evaluación de datos, para luego realizar la interpretación de los resultados.

4.6 Análisis y procesamiento de datos

El tratamiento estadístico de la información se realizó siguiendo el proceso siguiente:

Se creó una base de datos en el programa Excel con la información recolectada procedente de las hojas de respuesta de ambos instrumentos, estos datos fueron luego exportados para ser analizados con el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 27.

Se aplicó el análisis exploratorio de datos para analizar de forma descriptiva las variables calidad de atención de enfermería y satisfacción de familiares por separado, luego se procedió a unirlos de forma cruzada mediante tablas de contingencia de acuerdo al orden de los objetivos planteados. Para seleccionar las pruebas estadísticas se evaluaron de previamente los requisitos de distribución normal de las dos variables (prueba de Kolmogorov-Smirnov). Posterior al cumplimiento de los mencionados requisitos, se empleó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman para determinar el grado de relación de las variables de estudio, cuyos resultados se expresan en tablas considerando las correlaciones y nivel de significancia estadística (valor de $p < 0.05$).

4.7 Aspectos éticos de la investigación

En esta investigación se emplearon los principios básicos del Código de Ética y Deontología de enfermería, los cuales son:

- **PRINCIPIO DE AUTONOMÍA:** Empleando el consentimiento informado a los colaboradores que participaron, explicándoles el fin y propósito de esta investigación, respetando su voluntariedad.

- **PRINCIPIO DE JUSTICIA:** Teniendo un trato amable y cálido hacia el colaborador que nos brindó su tiempo para esta investigación.

- **PRINCIPIO DE NO MALEFICIENCIA:** Manejando con total discreción la información obtenida de la empresa, así como del anonimato de cada colaborador que participó en esta investigación.

PRINCIPIO DE BENEFICIENCIA: Implementando a futuro programas preventivos que ayuden a prevenir malestares o dolencias en los colaboradores.

V. RESULTADOS

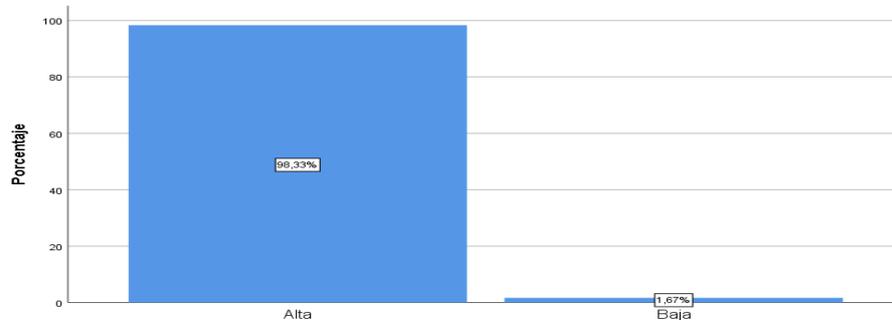
5.1 Resultados descriptivos

5.1.1 TABLA 1
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LOS PACIENTES EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA-JAUJA 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	59	98,3	98,3	98,3
	Baja	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

5.1.1 GRAFICO 1
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LOS PACIENTES EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA-JAUJA 2023



Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que del 100% (60) familiares, el 98.33% (59) alcanza un nivel alto en la calidad de atención de enfermería y el 1.7% (1) tiene un nivel bajo en la calidad de atención de enfermería.

5.1.2 TABLA 2:

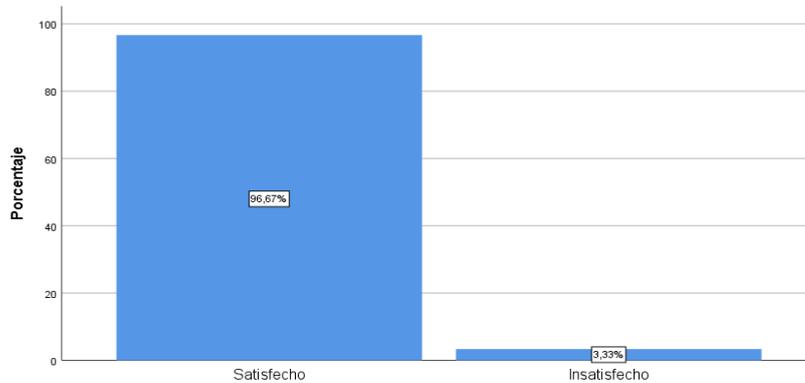
SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LOS PACIENTES EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA-JAUJA 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	58	96,7	96,7	96,7
	Insatisfecho	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

5.1.2 GRAFICO 2

SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LOS PACIENTES EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA-JAUJA 2023



Fuente: Elaboración Propia

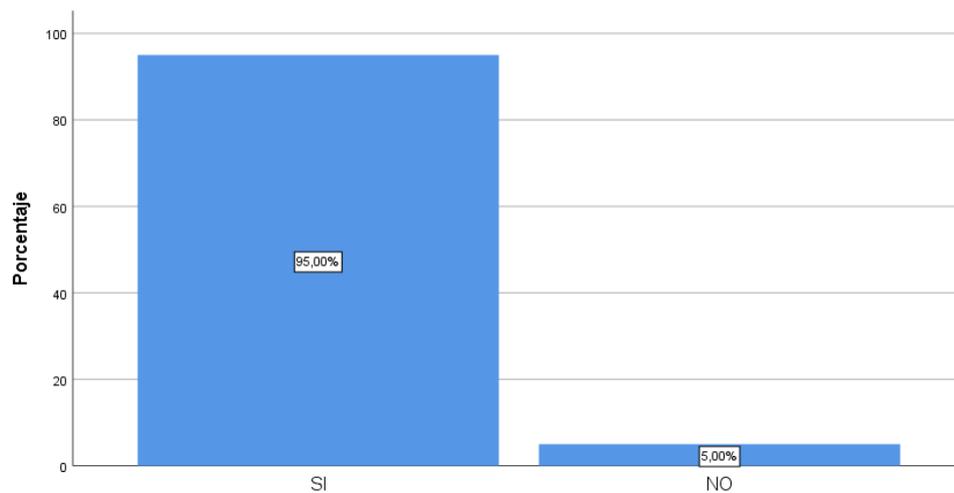
Según los resultados obtenidos, se observa que del 100% (60) familiares, el 96.67% (58) indican estar satisfechos con la atención que reciben los pacientes y el 3.33% (2) indican estar insatisfechos con atención que reciben los pacientes.

**5.1.3 TABLA 3:
DIMENSION CALIDAD HUMANA QUE RECIBEN LOS PACIENTES
EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL
DOMINGO OLAVEGOYA-JAUJA 2023**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	57	95,0	95,0	95,0
	NO	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**5.1.3 GRAFICO 3:
DIMENSION CALIDAD HUMANA QUE RECIBEN LOS PACIENTES
EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL
DOMINGO OLAVEGOYA-JAUJA 2023**



Fuente: Elaboración Propia

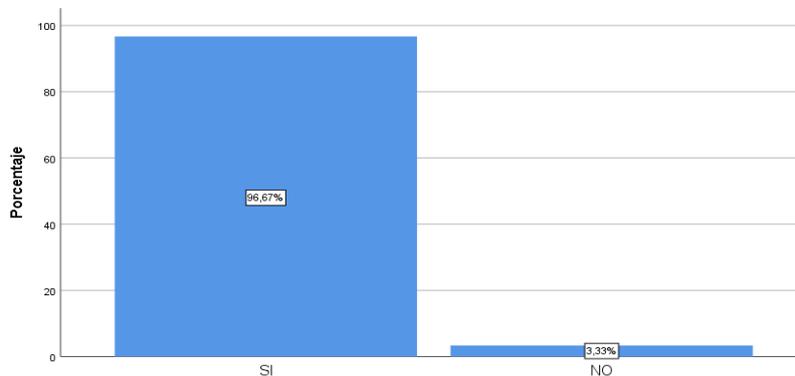
Según los resultados obtenidos, representa la variable "DIMENSIÓN CALIDAD HUMANA" con dos categorías posibles: "SI" y "NO". Del 100%(60) familiares, 95% (57) pertenecen a la categoría "SI", que están de acuerdo sobre la calidad humana y 5% (3) pertenecen a la categoría "NO", se encuentran en desacuerdo sobre la calidad humana.

5.1.4 TABLA 4
DIMENSION CALIDAD TÉCNICO QUE RECIBEN LOS PACIENTES
EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL
DOMINGO OLAVEGOYA-JAUJA 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	58	96,7	96,7	96,7
	NO	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

5.1.4 GRAFICO 4
DIMENSION CALIDAD TÉCNICO QUE RECIBEN LOS PACIENTES EN
LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL
DOMINGO OLAVEGOYA-JAUJA 2023



Fuente: Elaboración Propia

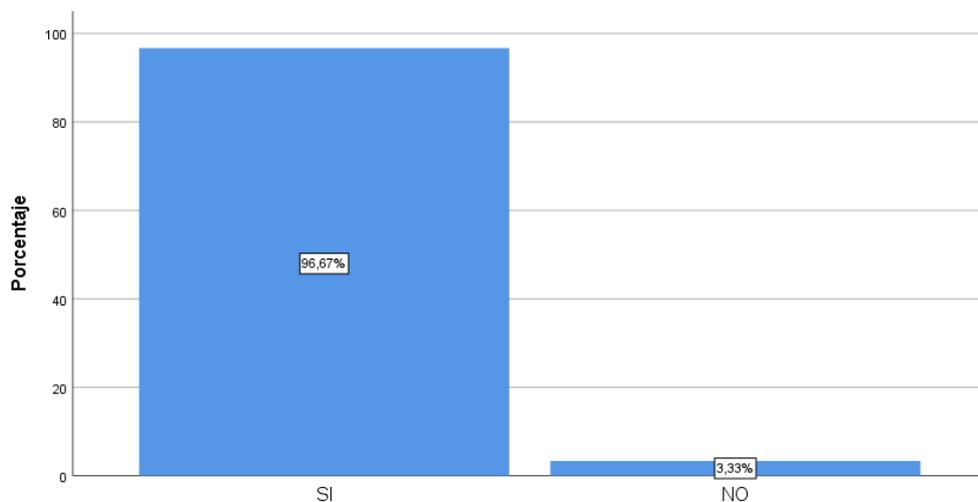
Según los resultados obtenidos, representa la variable "DIMENSIÓN CALIDAD TECNICO" con dos categorías posibles: "SI" y "NO". Del 100%(60) familiares, 96,67% (58) pertenecen a la categoría "SI", que están de acuerdo sobre la calidad técnico y 3,3%(2) pertenecen a la categoría "NO", se encuentran en desacuerdo sobre la calidad técnico.

**5.1.5 TABLA 5:
DIMENSION CALIDAD DEL ENTORNO QUE RECIBEN LOS
PACIENTES EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS
DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA-JAUJA 2023**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	58	96,7	96,7	96,7
	NO	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**5.1.5 GRAFICO 5
DIMENSION CALIDAD DEL ENTORNO QUE RECIBEN LOS
PACIENTES EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL
HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA-JAUJA 2023**



Fuente: Elaboración Propia

Según los resultados obtenidos, representa la variable "DIMENSIÓN CALIDAD DEL ENTORNO" con dos categorías posibles: "SI" y "NO". Del 100%(60) familiares, 96,67% (58) pertenecen a la categoría "SI", que están de acuerdo sobre la calidad del entorno adecuado y 3,3%(2) pertenecen a la categoría "NO", se encuentran en desacuerdo sobre la calidad del entorno.

5.2 TABLAS INFERENCIALES

5.2.1 TABLA 6

CALIDAD HUMANA Y SATISFACCIÓN DE FAMILIARES DE LOS PACIENTES SOBRE LA ATENCIÓN QUE RECIBEN EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA-JAUJA 2023.

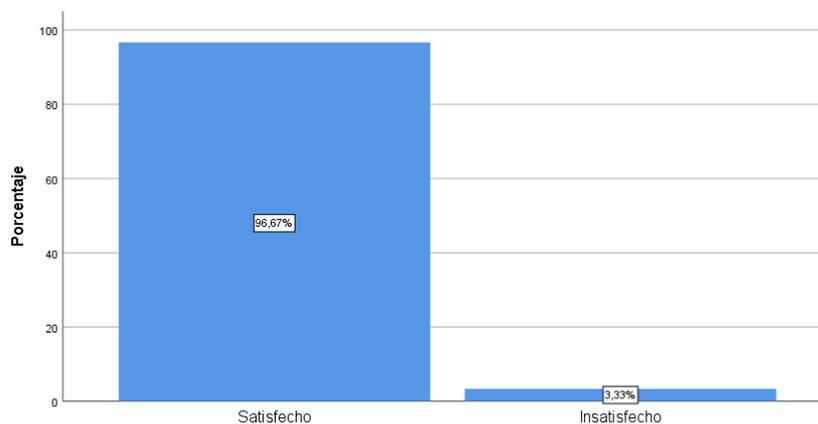
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	58	96,7	96,7	96,7
	Insatisfecho	2	3,3	3,3	100,0
	al	60	100,0	100,0	

Fuente:
Elaboració

n Propia

5.2.1 GRAFICO 6

CALIDAD HUMANA Y SATISFACCIÓN DE FAMILIARES DE LOS PACIENTES SOBRE LA ATENCIÓN QUE RECIBEN EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA-JAUJA 2023.



Fuente: Elaboración Propia

Según los resultados obtenidos se observa del 100% (60) familiares, el 96.67% (58) indican estar satisfechos con la calidad humana y el 3.3% (2) muestran estar insatisfecho con la calidad humana.

5.2.2 TABLA 7

CALIDAD TÉCNICO Y SATISFACCIÓN DE FAMILIARES DE LOS PACIENTES SOBRE LA ATENCIÓN QUE RECIBEN EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL

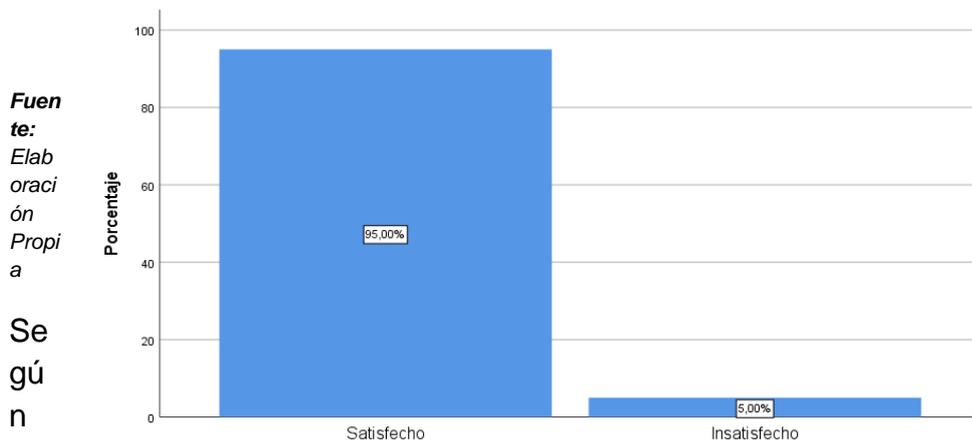
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	57	95,0	95,0	95,0
	Insatisfecho	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

DOMINGO OLAVEGOYA-JAUJA 2023

Fuente: Elaboración Propia

5.2.2 GRAFICO 7

CALIDAD TÉCNICO Y SATISFACCIÓN DE FAMILIARES DE LOS PACIENTES SOBRE LA ATENCIÓN QUE RECIBEN EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA-JAUJA 2023



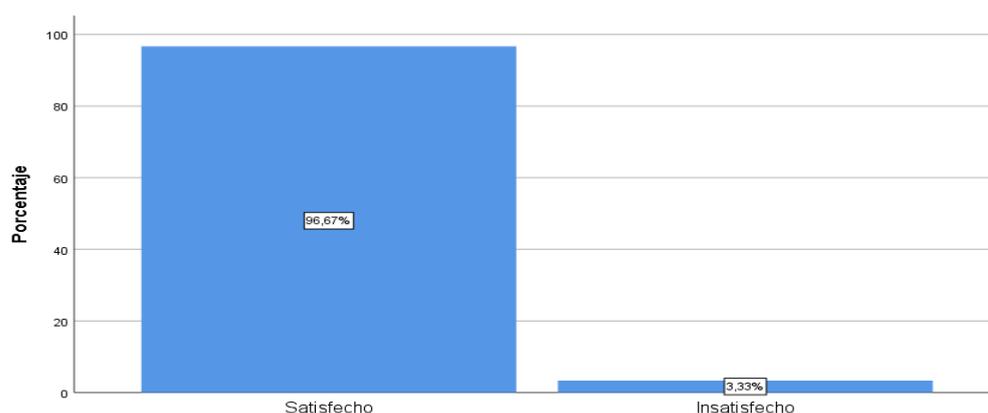
resultados obtenidos se observa del 100% (60) familiares, el 95% (57) indican estar satisfechos con la calidad técnico y el 5% (3) muestran estar insatisfecho con la calidad técnico.

5.2.3 TABLA 8
CALIDAD DEL ENTORNO Y SATISFACCIÓN DE FAMILIARES
DE LOS PACIENTES SOBRE LA ATENCIÓN QUE RECIBEN EN
LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL
DOMINGO OLAVEGOYA-JAUJA 2023.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	58	96,7	96,7	96,7
	Insatisfecho	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

5.2.3 GRAFICA 8
CALIDAD DEL ENTORNO Y SATISFACCIÓN DE FAMILIARES DE
LOS PACIENTES SOBRE LA ATENCIÓN QUE RECIBEN EN LA
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL DOMINGO



OLAVEGOYA-JAUJA 2023.

Fuente: Elaboración Propia

Según los resultados obtenidos se observa del 100% (60) familiares, el 96.67% (58) indican estar satisfechos con la calidad del entorno y el 3.3% (2) muestran estar insatisfecho con la calidad del entorno.

VI. DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.

Hipótesis general

- H0 La calidad de atención de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.
- H1 La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.

Hipótesis específicas

- H0 La calidad humana de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.
- H1 La calidad humana de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.
- H0 La calidad técnico de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.

- H1 La calidad técnico de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.
- H0 La calidad del entorno de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.
- H1 La calidad del entorno de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.

Contrastación de la hipótesis específica N° 1 (HE1)
Formulación de H0 y H1

- H0 La calidad humana de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.
- H1 La calidad humana de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.

Tabla Coeficiente de correlación HE1

Correlaciones			A) DIMENSION HUMANA	SATISFACCION DE FAMILIARES
Rho de Spearman	A) DIMENSION HUMANA	Coefficiente de correlación	1,000	,383**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	60	60
	SATISFACCION DE FAMILIARES	Coefficiente de correlación	,383**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia

La Tabla HE1, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde $r = 0.383$ por lo cual se puede considerar de acuerdo a la **Tabla de correlación**, que existe una **correlación positiva débil** y estadísticamente significativa debido a que el Sig. bilateral o P - VALOR = 0,00 es menor a 0,05 ($P=0,02 < 0,05$); por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1, teniendo como conclusión que **la calidad humana de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.**

Contrastación de la hipótesis específica N° 2 (HE2)

Formulación de H0 y H1

H0 La calidad técnico de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.

H1 La calidad técnico de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.

Tabla Coeficiente de correlación HE2

			B) DIMENSIÓN TÉCNICO	SATISFAC CION DE FAMILIAR ES
Rho de Spearman	B) DIMENSIÓN TÉCNICO	Coeficiente de correlación	1,000	,483**
	CIENTÍFICO	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	SATISFACCION DE FAMILIARES	Coeficiente de correlación	,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia

La Tabla HE2, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde $r = 0.483$ por lo cual se puede considerar de acuerdo a la **Tabla de correlación**, que existe una **correlación positiva débil** y estadísticamente significativa debido a que el Sig. Bilateral o P - VALOR = 0,001 es menor a 0,05 ($P=0,00 < 0,05$); por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1, teniendo como conclusión que; **La calidad técnico de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.**

Contrastación de la hipótesis específica N° 3 (HE3)

Formulación de H0 y H1

H0 La calidad del entorno de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.

H1 La calidad del entorno de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.

Tabla Coeficiente de correlación HE3

			SATISFACCIÓN DE FAMILIARES	DIMENSIÓN DEL ENTORNO
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DE FAMILIARES	Coeficiente de correlación	1,000	,482**
n		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	C) DIMENSIÓN DEL ENTORNO	Coeficiente de correlación	,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: *Elaboración propia*

La Tabla HE3, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde $r = 0.482$ por lo cual se puede considerar de acuerdo a la **Tabla de correlación**, que existe una **correlación positiva débil** estadísticamente significativa debido a que el Sig. Bilateral o P - VALOR = 0,000 es menor a 0,05 ($P=0,000 < 0,05$); por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1, teniendo como conclusión que; **La calidad del entorno de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los**

pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.

6.2 CONTRASTACION CON OTROS ESTUDIOS (ANTECEDENTES)

De acuerdo al estudio realizado por Ponce- Lima-2019. “Los resultados obtenidos de la investigación indican que el 35.9% de los familiares de pacientes hospitalizados están satisfechos con la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería, especialmente destacando la comunicación verbal con los pacientes. En comparación con la presente investigación, se observa que un porcentaje significativo de encuestados también está totalmente de acuerdo con la calidad de atención brindada a sus familiares de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya -Jauja 2023.

Además, al comparar estos hallazgos con un estudio previo realizado por OLSSON R y colaboradores, que se centró en describir la satisfacción de la familia durante la estancia en la UCI, se identifica una similitud considerable. En ambos estudios, aproximadamente un 30% de los encuestados expresan estar totalmente de acuerdo con la atención brindada, destacando la consistencia en la percepción positiva de los familiares en relación con la calidad de atención en la UCI.

Los resultados del estudio realizado por RAVELO en Ecuador en 2020, titulado "Evaluar la percepción de familiares de los pacientes internados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital General Ambato", indican que los parientes de los pacientes percibieron un buen cuidado de enfermería. Se destacaron aspectos como la calidad de atención, el apoyo emocional y el nivel de comunicación. En relación con nuestra presente investigación, también se observa que la dimensión de calidad humana es positiva. Un 36.67% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la calidad humana

proporcionada por el personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya Jauja. Es importante señalar que hay una minoría, el 5%, que está totalmente en desacuerdo con la calidad humana, lo que sugiere una diversidad de percepciones entre los familiares encuestados.

Referente a la dimensión calidad técnica se evidencia una gran ambigüedad puesto que los resultados obtenidos nos arrojan que los familiares no están de acuerdo ni en desacuerdo.

6.3 RESPONSABILIDAD ETICA DE ACUERDO A LOS REGLAMENTOS VIGENTES.

En esta investigación se cumplió con los principios establecidos por el Código de Ética en Investigación de la Universidad Nacional del Callao Resolución N°260-19-CU, los cuales fueron:

- **PROBIDAD:** Durante el proceso investigativo se mostró enfoque en los principios básicos de la ética como la autonomía, justicia, no maleficencia y beneficencia.
- **PROFESIONALISMO:** Se actuó con total profesionalidad ante nuestra línea investigativa durante el proceso.
- **TRANSPARENCIA:** Los resultados obtenidos son verídicos, se actuó con total transparencia al presentar un instrumento validado por jueces expertos, se presentó consentimiento informado a los familiares.
- **OBJETIVIDAD:** Cada colaborador que participó de la investigación no tienen relación directa con las investigadoras, ni intereses económicos ni políticos.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Los resultados obtenidos se manejaron con total discreción, así como los datos personales de cada participante de la investigación.
- **IGUALDAD, COMPROMISO, DEDICACION Y HONESTIDAD:** Cada autora se comprometió y mantuvo dedicación a este trabajo investigativo, actuando con honestidad sobre los derechos de autoría que se utilizaron para esta investigación.

VII. CONCLUSIONES

1.- La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes que existe una correlación positiva fuerte entre las dos variables y estadísticamente significativa debido a que el Sig. Bilateral o P - VALOR = 0,000 es menor a 0,05 ($P=0,000 < 0,05$).

2.- La calidad humana de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes que existe una correlación positiva débil y estadísticamente significativa debido a que el Sig. bilateral o P - VALOR = 0,00 es menor a 0,05 ($P=0,000 < 0,05$).

3.- La calidad técnico de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes que existe una correlación positiva débil y estadísticamente significativa debido a que el Sig. bilateral o P - VALOR = 0,001 es menor a 0,05 ($P=0,00 < 0,05$).

4.- La calidad del entorno de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes que existe una correlación positiva débil estadísticamente significativa debido a que el Sig. Bilateral o P - VALOR = 0,000 es menor a 0,05 ($P=0,000 < 0,05$).

VIII. RECOMENDACIONES

1.- Se recomienda a la institución que a través de recursos humanos se contrate más profesionales de enfermería para que brinde una buena atención de calidad a los pacientes para garantizar una adecuada atención.

2.- Se recomienda a la jefatura de Enfermería que el personal de salud este innovando sus conocimientos de acuerdo a las nuevas tendencias de atención de calidad a los pacientes y no se vuelva rutina el servicio de UCI, a través de las capacitaciones continuas.

3.- Se recomienda a que el profesional de enfermería muestre mayor empatía y comunicación con los pacientes y familiares para evitar complicaciones durante su permanencia hospitalaria.

4.-Se debe realizar reuniones conjuntas con todo el personal involucrado del servicio para realizar un trabajo en equipo para poner en práctica los protocolos.

5.- Promover a realizar trabajos de investigación relacionada a la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los familiares.

6.- Implementar guías o normas en el se considere la importancia del familiar en la recuperación del paciente.

7.- Implementar un área donde los familiares permanecerán pendiente de sus pacientes.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1.- OMS, Calidad de Salud y satisfacción del paciente, Disponible en: <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/>

2.- OPS/OMS Contribuciones de los profesionales de enfermería a la salud disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>.

3.- Ricardo Cerrudo-Hernández –otros - 2022, Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias con un nuevo protocolo de visitas e información Ene. vol.16 no.1 Santa Cruz de La Palma 2022 Epub 19-Sep-2022. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000100008

4.- Lic. María Teresa Trincado Agudo -Dr. Emilio Fernández Caballero, Revista cubana de Enfermería versión impresa ISSN 0864-0319 versión On-line ISSN 1561-2961, Calidad en enfermería Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_serial&pid=0864-0319&lng=es&nrm=iso

5.- Lic. María Teresa Trincado Agudo -Dr. Emilio Fernández Caballero, Revista cubana de Enfermería versión impresa ISSN 0864-0319 versión On-line ISSN 1561-2961, Calidad en enfermería Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_serial&pid=0864-0319&lng=es&nrm=iso

6.- Murray Bowen's conferencia dictada en el marco del VIII Congreso Chileno de Medicina Familiar, realizado en Santiago. Disponible en: <https://www.medwave.cl/puestadia/congresos/934.html#:~:te>

[xt=Bowen%20plantea%20que%20el%20ser,la%20cordura%20o%20el%20aprendizaje](#)

7.- Murray Bowen's conferencia dictada en el marco del VIII Congreso Chileno de Medicina Familiar, realizado en Santiago. Disponible

en:<https://www.medwave.cl/puestadia/congresos/934.html#:~:text=Bowen%20plantea%20que%20el%20ser,la%20cordura%20o%20el%20aprendizaje>.

8.- Qué importancia tiene la familia en el cuidado del paciente [internet]. Disponible en:

<https://www.google.com/search?q=la+familia+del+paciente>

9.- El Enfermero(a) no debe pasar por alto los factores de tensión que experimenta el familiar de paciente críticos [internet].

Disponible en:

<https://www.google.com/search?q=El+Enfermero%28a%29+no+debe+pasar>

10.- OMS, Calidad de atención, artículo [internet]. Disponible en:

https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.

11.- Datos Claves Situación de enfermería en el mundo 2020-

Artículo [internet]. Disponible en: [Enfermería - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud \(paho.org\)](#)

12.- Datos Claves Situación de enfermería en el mundo 2020-

Artículo [internet]. Disponible en: [Enfermería - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud \(paho.org\)](#)

13.- Datos Claves Situación de enfermería en el mundo 2020-

Artículo [internet]. Disponible en: [Enfermería - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud \(paho.org\)](#)

14.- Sistema de salud de alta calidad en la era de los objetivos, The Lancet Global Health Commission [TLGH HealthSystem ExecSum Spanish.PDF \(thelancet.com\)](#)

15.- Sistema de salud de alta calidad en la era de los objetivos, The Lancet Global Health Commission [TLGH HealthSystem ExecSum Spanish.PDF \(thelancet.com\)](#)

16.- Sistema de salud de alta calidad en la era de los objetivos, The Lancet Global Health Commission [TLGH HealthSystem ExecSum Spanish.PDF \(thelancet.com\)](#)

17.- [Colombia, se realizó un estudio acerca de situación en la atención percibida por el equipo de enfermería - Búsqueda \(bing.com\) https://www.bing.com/search?q=Colombia](#)

18.- Quispe Evangelista, María Flor- 2021 – Lima “Calidad de atención de enfermería en emergencia de la clínica divino niño de Jesús durante la pandemia covid-19,” Disponible en: [TESIS.pdf \(uma.edu.pe\)](#)

19.- Quispe Evangelista, María Flor- 2021 – Lima “Calidad de atención de enfermería en emergencia de la clínica divino niño de Jesús durante la pandemia covid-19,” Disponible en: [TESIS.pdf \(uma.edu.pe\)](#)

20.- Quispe Evangelista, María Flor- 2021 – Lima “Calidad de atención de enfermería en emergencia de la clínica divino niño de Jesús durante la pandemia covid-19,” Disponible en: [TESIS.pdf \(uma.edu.pe\)](#)

21.- Haave R, Bakke H, Schröder A. Family satisfaction in the intensive care unit, a crosssectional study from Norway. Haave et al. BMC Emergency Medicine [revista en Internet] 2021 [acceso 29

de diciembre de 2023]; 21(2021): 20. Available from:
<https://bmccemergmed.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12873-021-00412-8.pdf>

22.-Arredondo E. Actividades de enfermería para la satisfacción de necesidades familiares en Cuidado Intensivo Adulto: Una revisión integrativa. Revista Cuidarte [internet]. 2021[citado el 20 de diciembre]; 12(1). Disponible en:
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21368/1/ArredondoEdith_2021_EnfermeriaSatisfaccionNecesidadesFamiliares.pdf

23.Ravelo D. Percepción de los familiares del paciente hospitalizado en la Unidad de Cuidados Intensivos ante la intervención de enfermería durante la crisis circunstancial en el Hospital General Ambato, periodo octubre 2018 – enero 2019 [Tesis para optar el título de 32 Licenciada en Enfermería]. Ecuador: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO; 2019. Disponible en:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29448/2/Proyecto%20Revelo%20Burgos%20Dayana%20Amarely.pdf>

24.-Sandoval N. Relación entre la satisfacción de la calidad de atención de enfermería con el perfil sociodemográfico de los padres y la historia de enfermedad de los niños internados en dos salas de un Hospital de Pediatría de C.A.B.A. durante el año 2019. Tesis de pregrado. Rosario: Universidad Nacional de Rosario; 2019.

25. Franco A. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL S.A. Tesis de maestría. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019.

26.-Torrez E. Satisfacción de los familiares sobre calidad de atención de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Adulto del Hospital Militar Central, La Paz – Bolivia 2018. Tesis de Maestría. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés; 2019.

27 Suarez Terrones, Erika Lorenza (2022) Calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar de los usuarios hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público de Lima.

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6821>

28.- Flores J, Pozo E. Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.Tesis de maestría. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2021.

29.Rosalino L, Vera M. Percepción del familiar sobre el cuidado enfermero en el servicio de UCI – UCIM” H.N.C.A.S.E. AREQUIPA 2019 [tesis para optar el Título de Segunda Especialidad]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín- Arequipa; 2020. Disponible en: 33

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11761/SEcorolk%26vellme.p df?sequence=1&isAllowed=y>

30.-Mamani A, Quispe K, Butrón C, Apaza F. Satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en la Unidad De Cuidados Intensivos de emergencia. Revista Postgrado Scientiarvm [revista en Internet] 2020 [acceso 24 de octubre de 2023]; 6(2): 37-42. Disponible en:

http://scientiarvm.org/cache/archivos/PDF_320684715.pdf

31. Rivera B. Cuidado humanizado con la satisfacción del cuidado de enfermería ende gestantes y/o puérperas por la atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Maternos del Hospital Belén-Trujillo, 2019 [Tesis para optar el Título de

Segunda Especialidad]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2020. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15759/2E%20632.pdf?sequence=1 &isAllowed=y>

32. Gonzales C y Ríos R, “Determinar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los familiares sobre la atención que reciben los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco”. 2019 [tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en cuidados intensivos –adulto Disponible en <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4710>

33.-Cruz R y colaboradores, Huánuco – Perú 2019 “Determinar la relación entre la satisfacción del familiar de los pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos y el cuidado de enfermería”. en [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en cuidados intensivos – Adulto disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5352>

34.- Ponce (2019) Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los familiares del paciente internado en UCI”.

35. Flores C, Ponce R, Ruíz M, Corral R. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2015; 23(3):143-8. [Internet]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/articlo/view/56

36. Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A. calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado. Revista Cuatrimestral “Conecta Libertad”; 3(1): [Internet]. 2019 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en:

37.- Concepto. Satisfacción. [Internet] 2023 [Consultado el 10 de agosto del 2023] Disponible en:

<https://concepto.de/satisfaccion/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20puede%20entenders%20como, alcanza%20un%20estado%20de%20bienestar.>

38. Aparcana J, Marin K. Interacción terapéutica entre enfermera – paciente y su relación con factores socioculturales del paciente pre – operatorio. Servicio Cirugía de día. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irgoyen. Universidad Privada Norbert Wiener. 2017. [Tesis de titulación]. 2018 [Citado 20 Enero del 2022]; Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/675/titulo%20-%20marin%20camones%20katherin%20rocio.pdf?sequence=1&isalowed=y>

39. Hernández R, Fernández C, Baptista MdP. Metodología de la Investigación. Sexta ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2014.

X. ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE FAMILIARES DE LOS PACIENTES EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA - JAUJA 2023."

PROBLEMATICA: ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023?

LUGAR: Unidad de cuidados intensivos, del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja 2024 **TIEMPO:** 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL: ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023?</p> <p>ESPECÍFICOS a) ¿Cómo es la calidad humana y satisfacción de familiares</p>	<p>GENERAL: Identificar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.</p> <p>ESPECÍFICOS: a) Identificar la calidad humana y la satisfacción</p>	<p>GENERAL: Hi: La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.</p> <p>ESPECIFICOS: H1: Existe relación significativa entre calidad</p>	<p>V1</p> <p>Calidad de atención de enfermería</p>	<p>Calidad Humana</p> <p>Calidad Técnico</p> <p>Calidad del entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto. • Información • Interés • Amabilidad • Eficacia • Eficiencia • Continuidad • Seguridad • Integridad • Competencia • Ética • Comodidad • Ambientación • Limpieza • Orden • Privacidad • Confianza 	<p>ENFOQUE: Descriptivo</p> <p>METODO: De muestreo, no probabilístico por conveniencia</p> <p>NIVEL: Correlacional.</p> <p>POBLACION: 60 familiares de pacientes que reciben atención en la unidad de cuidados intensivos del hospital Domingo Olavegoya de Jauja 2023.</p>

<p>de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023?</p>	<p>de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.</p>	<p>humana y satisfacción de familiares de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.</p>	<p>v2</p> <p>Satisfacción de familiares</p>	<p>Satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho en la calidad humana • Satisfecho en la calidad técnica • Satisfecho en la calidad del entorno. 	
<p>b) ¿Cómo es la calidad técnico y satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023?</p>	<p>b) Identificar la calidad técnico y satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya, - Jauja 2023.</p>	<p>a) H2: Existe relación significativa entre calidad técnico y satisfacción de familiares de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.</p>		<p>Insatisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfecho en la calidad humana • Insatisfecho en la calidad técnica • Insatisfecho en la calidad del entorno 	
<p>c) ¿Cómo es la calidad del entorno y satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023?</p>	<p>c) Describir la calidad del entorno y satisfacción de familiares de los pacientes sobre la atención que reciben en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.</p>	<p>c) H3: Existe a relación significativa entre calidad del entorno y satisfacción de familiares de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja 2023.</p>				

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FACULTAD DE ENFERMERIA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADOS
INTENSIVOS

N° ENCUESTA

FECHA
/ /

CUESTIONARIO N°1 CALIDAD DE ATENCION

TITULO DE LA INVESTIGACION: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE UCI DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA DE -JAUJA 2023

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCION DE LOS FAMILIARES QUE ACUDEN AL HDO 2023.

Sr (a) El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación que tiene por finalidad conocer la calidad de atención que brindan al paciente de UCI por el profesional de enfermería. Usted responderá una serie de preguntas que crea correcta. Es una encuesta que no compromete a nadie es de carácter anónimo.

I.-DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS

Nombre:

1.- ¿Qué edad tiene usted.....Años?

2.- ¿Cuál es su género (sexo)?

() Masculino

() Femenino

3.- ¿Qué grado instrucción tiene?

() Primaria

() Secundaria

() Superior Técnico

() Superior Universitario

() Sin estudios.

4.- ¿Cuál es su estado civil?

() Casada(o)

() Conviviente

() Soltera(o) () Otros

FACULTAD DE ENFERMERIA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADOS INTENSIVOS

N° ENCUESTA

FECHA
/ /

TITULO DE LA INVESTIGACION: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE UCI DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA - JAUJA -2023

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCION DE LOS FAMILIARES QUE ACUDEN AL HDO 2023.

A) DIMENSION HUMANA	S I	N O
1. ¿El profesional de enfermería respeta sus derechos como persona, respeta su cultura de donde proviene Ud.?		
2. ¿El profesional de enfermería le brinda información completa, oportuna entendida?		
3. ¿El profesional de enfermería muestra interés en sus necesidades y demanda?		
4. ¿El profesional de enfermería muestra amabilidad, cordialidad empatía en la atención?		
B) DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO	S I	N O
1.- ¿El profesional de enfermería brinda atención con efectividad?		
2.- ¿El profesional de enfermería le brinda su atención con eficiencia?		
3.- ¿El profesional de enfermería brinda su atención con eficacia?		
4.- ¿El profesional de enfermería brinda su atención con continuidad?		
5.- ¿El profesional de enfermería le brinda su atención con seguridad?		
6.- ¿El profesional de enfermería brinda su atención con integralidad?		
7.- ¿El profesional de enfermería muestra su ética profesional durante la atención?		
C) DIMENSIÓN DEL ENTORNO	S I	N O

1.- ¿El servicio de hospitalización se encuentra cómodo?		
2.- ¿El servicio de hospitalización se encuentra ventilado?		
3.- ¿El servicio de hospitalización se encuentra limpio y ordenado?		
4.- ¿El servicio de hospitalización se encuentra le brinda la privacidad que Ud., necesita?		

FACULTAD DE ENFERMERIA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADOS INTENSIVOS

N° ENCUESTA

FECHA

CUESTIONARIO N°2 SATISFACCION

/ /

TITULO DE LA INVESTIGACION: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE UCI DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA - JAUJA -2023

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCION DE LOS FAMILIARES QUE ACUDEN AL HDO-2023

Sr (a) El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación que tiene por finalidad conocer la satisfacción de los familiares frente a la atención de enfermería. Responderá una serie de preguntas que crea correcta. Es una encuesta que no compromete a nadie es de carácter anónimo.

I. CON RESPECTO A LA CALIDAD HUMANA.

1. En cuanto al respeto que le brindaron durante su permanencia de su familiar en el servicio, Ud. se encuentra. Satisfecho(a) insatisfecho(a)
2. En cuanto a la explicación que le dieron, Ud. Se encuentra: Satisfecho(a) insatisfecho(a)
3. En cuanto al trato amable y cortés que le brindaron durante la información sobre su familiar, Ud. se encuentra: Satisfecho(a) insatisfecho(a)
4. En cuanto al interés sobre su estado de salud que mostró el profesional de enfermería, usted se siente: Satisfecho(a) insatisfecho(a)

II. CON RESPECTO A LA CALIDAD TÉCNICO CIENTÍFICO:

1. En cuanto al tiempo que espero para ser informado, usted se siente: Satisfecho(a) insatisfecho(a)
2. Con las recetas espero mucho para que le entregaran, usted se siente: Satisfecho(a) Insatisfecho(a)
3. En cuanto a la seguridad y confianza que le transmitió el profesional de enfermería, usted se siente: Satisfecho(a) insatisfecho(a)
En cuanto a los cuidados que le explicaron que debía seguir en casa, usted se siente: Satisfecho(a) insatisfecho(a)
4. En cuanto a la mejoría de su salud de su familiar y estado de ánimo después de la atención de enfermería, usted se siente: Satisfecho(a) insatisfecho(a)
5. En cuanto a la comprensión y entendimiento de su permanencia hospitalaria de su familiar usted se siente: Satisfecho(a) insatisfecho(a)
6. En cuanto al cambio de sus estilos de vida, después de la atención de enfermería como se siente usted: Satisfecho(a) insatisfecho(a)

III. CON RESPECTO A LA CALIDAD DEL ENTORNO:

1. En cuanto a la comodidad del ambiente hospitalario, usted se siente: Satisfecho(a) insatisfecho(a)
2. En cuanto a la limpieza del ambiente hospitalario, usted se siente: Satisfecho(a) insatisfecho(a)
3. En cuanto a la privacidad durante su atención, usted se siente: Satisfecho(a) insatisfecho(a)



ANEXO 3:

AUTORIZACION POR JEFATURA DE ENFERMERIA

Jauja, 10 de noviembre de 2023

Lic.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA DE LA RED DE SALUD.

Jauja.

Cordialmente, mediante el presente nos dirigimos a usted, para saludarla y a la vez solicitarle la autorización para realizar nuestro trabajo de investigación titulado **"Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de familiares de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Domingo Olavegoya - Jauja 2023"** con la recopilación de información a través de la aplicación de los instrumentos (2 Cuestionarios) a los familiares que acuden a la sala de espera del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos.

El grupo de Tesistas está integrado por: Lic. Shirley Stefanie Guere Luna, Lic. Rosario Edith Sánchez Gálvez y Lic. Karina Sedano Munive.

La información que el grupo solicita será eminentemente con fines académicos, que contribuirán a mejorar la calidad de atención de los pacientes.

Cordialmente:

Se otorga la autorización para los fines de estudio a las tesistas.



ANEXO 4:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presenté trabajo de investigación titulado “**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE FAMILIARES DE LOS PACIENTES EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA - JAUJA 2023.**” el cual es el último requisito para obtener el grado de especialista en cuidados intensivos en la Universidad Nacional del Callao.

Si acepta participar en dicha investigación se le aplicara una breve encuesta con preguntas simples a contestar, la participación de este estudio no presenta riesgos, ya que los datos que se recolecte serán preservados en el anonimato su respuesta será muy importante para dicha investigación.

Antes de dar su consentimiento, usted debió hablar con el investigador y haber mencionado su inquietudes e interrogantes con respecto al cuestionario a llenar, cabe resaltar que los resultados de esta investigación podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgadas en una reunión científica, pero considerando la confidencial.

DECLARACIÓN PERSONAL

Yo he leído y se me ha explicado toda la información descrita en este formulario antes de firmarlo, se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas de forma adecuada, por lo tanto, accedo a participar como sujeto de investigación.

ACEPTO

NO ACEPTO

FIRMA DEL PARTICIPANTE

ANEXO 5: BASE DE DATOS

PREGUNTAS O ITEMS																		
LA CALIDAD DE ENFERMERIA.																		
Encuestador	A) DIMENSION HUMANA					B) DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO						C) DIMENSION DEL ENTORNO				Total Puntaje		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15			
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	19
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	16
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
28	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	16
39	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
41	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	16
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	18
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
46	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
47	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
49	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	17
51	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	17
52	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
55	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	17
56	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
57	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
60	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	28
Varianza x ítem	0.09153	0.03	0.02	0.02	0.03	0.03	0.02	0.02	0.03	0.06	0.03	0.05	0.03	0.06	0.03	0.03	0.623	

K	15	nº de preguntas o ítems
k-1	14	nº de preguntas o ítems - 1
$\sum \sigma_i^2$	0.62	suma de varianza x ítem
σ_x^2	3.316	varianza del puntaje total

ALFA CROMBACH 0.86999

PREGUNTAS O ITEMS															
SATISFACCION DE FAMILIARES															
CALIDAD HUMANA.				LA CALIDAD TÉCNICO CIENTÍFICO:							CALIDAD DEL ENTORNO				
Encuestador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Total Puntaje
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	19
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	15
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	15
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	15
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	15
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	15
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
44	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	15
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
51	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	16
52	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
53	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	15
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	16
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
59	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	24
60	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	20
Varianza x ítem	0.069277	0.033	0.033	0.033	0.040	0.033	0.02	0	0.03	0.040	0.033	0.0667	0.14024	0.032768	2.719
															0.56

14	n° de preguntas o ítems			
13	n° de preguntas o ítems - 1			
0.56	suma de varianza x ítem			
2.719	varianza del puntaje total			
0.85357				