



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de información y la satisfacción familiar en emergencia
del hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022**

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

AUTOR:

Montero Ponte, Nolan (orcid.org/0000-0003-1684-282X)

ASESORAS:

Mg. Verastegui Galvez, Enma Pepita (orcid.org/0000-0003-1606-7229)

Dra. Quispe Roque, Diana Margaret (orcid.org/0000-0001-9652-6346)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad De Las Prestaciones Asistenciales y Gestión Del Riesgo En
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios.

Por permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y bendición.

A mis padres y hermanos.

Teófilo y Victoria, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mis hijos.

Jhury y Alexander, por haberme dado esas fuerzas sin aun entenderlo, por ser mi inspiración en cada decisión que tomo. Este Logro contiene las fuerzas que ustedes me brindaron para realizar esta investigación.

A mis docentes.

Por el constante esfuerzo, comprensión y dedicación; fueron parte indispensable del equipo que hizo de mí crecer como profesional; este logro también es suyo.

Nolan Montero Ponte

AGRADECIMIENTO

A Dios.

Por darme la vida, la salud, llenarme cada día de sabiduría y perseverancia; me iluminaste para reconocer mi vocación. Por ser mi guía hacia mis objetivos, porque durante los momentos más difíciles, siempre estuviste conmigo llenando mi mente de conocimiento. A ti te lo debós todos mis éxitos y logros en la vida. ¡Gracias Señor!

A mis padres.

Por su apoyo incondicional durante todos los años. Gracias,
con vuestro cariño todo ha sido mucho más fácil.

Agradezco de manera muy especial a toda mi **Familia** por su tiempo y apoyo que, sin duda sus consejos fueron fundamental para la realización de este trabajo, a las autoridades y docentes de esta prestigiosa universidad. Sin duda, juegan un rol importante para el desarrollo y éxito de sus alumnos.

Nolan Montero Ponte



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VERASTEGUI GALVEZ ENMA PEPITA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de información y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022

", cuyo autor es MONTERO PONTE NOLAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 22 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VERASTEGUI GALVEZ ENMA PEPITA DNI: 27574818 ORCID: 0000-0003-1606-7229	Firmado electrónicamente por: EPVERASTEGUIG el 05-02-2023 22:43:34

Código documento Trilce: TRI - 0526173





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MONTERO PONTE NOLAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de información y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MONTERO PONTE NOLAN DNI: 45923006 ORCID: 0000-0003-1684-282X	Firmado electrónicamente por: MMONTEROPO30 el 28-01-2023 19:01:38

Código documento Trilce: INV - 1166898



Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Pacientes por Prioridades</i>	18
Tabla 02 <i>Técnicas e instrumentos7 de recolección de datos</i>	19
Tabla 3 <i>Percepción de los Familiares sobre el nivel de la Calidad de Información y sus dimensiones</i>	23
Tabla 4 <i>Percepción de los Familiares sobre el nivel de la Satisfacción Familiar y sus dimensiones</i>	24
Tabla 5 <i>Prueba de normalidad variable Calidad de Información</i>	25
Tabla 6 <i>Prueba de normalidad variable Satisfacción Familiar</i>	26
Tabla 7 <i>Correlación variable Calidad de Información y la variable satisfacción Familiar</i>	27
Tabla 8 <i>Correlación dimensión Oportunidad y la variable Satisfacción Familiar</i> ...	28
Tabla 9 <i>Correlación dimensión Accesibilidad y la variable Satisfacción Familiar</i> ..	29
Tabla 10 <i>Correlación dimensión Seguridad y la variable Satisfacción Familiar</i>	30
Tabla 11 <i>Correlación dimensión Respeto al Familiar y la variable Satisfacción Familiar</i>	31
Tabla 12 <i>Correlación dimensión Información Completa y la variable Satisfacción Familiar</i>	32
Tabla 13 <i>Correlación dimensión Competencia Profesional y la variable Satisfacción Familiar</i>	33
Tabla 014 <i>Ficha Técnica instrumento variable Calidad de Información</i>	58
Tabla 15 <i>Ficha Técnica instrumento variable Satisfacción Familiar</i>	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Diseño de la Investigación</i>	16
--	----

RESUMEN

La investigación planteó como objetivo general determinar la relación entre la calidad de información y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022. Se utilizó una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo, correlacional y su diseño fue no experimental, transversal. La muestra estuvo constituida por 109 familiares de pacientes de emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, la cual fue seleccionada mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. Se utilizó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario. Los resultados evidencian que existe correlación positiva moderada, según Rho Spearman de 0.5902098, entre la variable calidad de información y satisfacción familiar, con significancia $p= 1.439 \cdot 10^{-11}$ valor ($p < 0,05$), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna (hipótesis de investigación). Por lo tanto, se concluye que en la medida que mejora la calidad de información, mayor es la satisfacción familiar.

Palabras clave: Satisfacción familiar, calidad de Información, servicios de emergencia

ABSTRACT

An investigation was carried out whose general objective was to determine the relationship between the quality of information and family satisfaction in an emergency at the Leoncio Prado Hospital, Huamachuco 2022. A quantitative approach investigation was used, applied type, descriptive, correlational level and its design was not experimental, transversal. The sample consisted of 109 relatives of emergency patients at the Leoncio Prado Hospital, Huamachuco 2022, which was selected by simple random probabilistic sampling. The questionnaire was used as data collection instruments. The results show that there is a moderate positive correlation, according to Rho Spearman of 0.5902098, between the information quality variable and family satisfaction, with significance $p = 1.439 \cdot 10^{-11}$ value ($p < 0.05$), therefore the hypothesis was rejected. null and the alternate hypothesis (research hypothesis) was accepted. Therefore, it is concluded that the greater the improvement in the quality of information, the greater the improvement in family satisfaction.

Keywords: Family satisfaction, quality of Information, emergency services

I. INTRODUCCIÓN

En las instituciones de salud, especialmente en los hospitales públicos y salas de emergencia, la calidad de la atención a los usuarios se evalúa a través de la forma en cómo sus procesos médicos, hospitalarios y administrativos consiguen producir los mejores resultados y, además, la forma en cómo generan satisfacción tanto en el paciente como en sus familiares (Pintado, 2018, Fontova et al., 2019 y Costa et al., 2019).

A nivel mundial, los profesionales de salud en las áreas de emergencias están en una situación difícil puesto que la cantidad de pacientes las tienen cada vez más saturadas, mientras que la cantidad de recursos no ha cambiado. Ante estas circunstancias, médicos y enfermeras enfrentan un agotamiento extremo, situación que ocasiona estados emocionales que en algunos casos afectan la calidad de las atenciones a los usuarios y frecuentemente en la calidad de la información que suministrar a sus familiares de los pacientes (Briceño, 2021, Ocak y Avsarogullari, 2019 y, Costa et al., 2022).

Esta situación es frecuente en el Perú, según el INEI se sabe que el 100 % de las regiones cuentan con personal de atención médica, pero enfrenta un desafío por jubilación con total del 40% de su personal que se jubilará dentro de diez años (Piedra, 2022). Ocasionando falta de recursos médicos, personal e insumos, negligencia de los pacientes al llegar a las salas de emergencia en condiciones que se agravaron por condiciones que podrían haberse evitado con una consulta y un tratamiento oportuno y la impaciencia de los familiares ávidos de información de calidad sobre el estado de sus pacientes (Díaz & Ledesma, 2021).

Este escenario no es ajeno en la región de La Libertad, donde además de las situaciones descritas, la mayoría de pacientes y familiares que buscaban atención en las áreas de emergencia de las clínicas u hospitales tuvieron alguna mala experiencia debido a la falta de calidad de la información suministrada por el personal de salud, esto considerada una debilidad en el trato del personal asistencial hacia su persona, que en ocasiones provoca que los familiares atribuyan o creen que son problemas de la calidad de la información que ellos reciben, al incumplimiento de los deberes y la mala praxis de las instituciones de salud (Mendoza, 2022).

En el área de emergencias del Hospital Leoncio Prado, existe la problemática que no se están atendiendo a sus pacientes en condiciones igualitarias y de la manera más apropiada posible para mantener una satisfacción familiar, no brindan información de calidad y oportuna a los familiares de los pacientes, y normalmente la información es inaccesible, sumado además a la difícil situación de la salas de emergencia que ocasiona que en algunos casos no se suministre información oportuna debido al incremento de casos, luego los familiares se consideran irrespetados al no recibir información asertiva del estado de salud de sus familiares. Estos escenarios complicados dan pie apreciaciones negativas del servicio que esta institución de salud brinda.

En el contexto real de las áreas de emergencia de los hospitales, los familiares de los pacientes muestran preocupación al no recibir información oportuna y clara del estado de salud de sus familiares ingresados, situación que genera estados de ansiedad y preocupación excesiva en los familiares (Min et al., 2018, Haave et al., 2021, Bartoli et al., 2021, y Bharadwaj et al., 2022). Aun cuando los familiares se adaptan al estado de salud de su paciente e intentan colaborar con su situación, es de utilidad que el personal de salud los incluya dentro del cuidado a sus pacientes, potenciando el acompañamiento familiar (Macedo D'Innocenzo, 2019, Khan et al., 2022 y Ullah, 2022). Por lo que es relevante que el personal de salud internalice que el cuidado integral de los pacientes es uno de los pilares del quehacer de los servicios médico asistenciales y deben orientarse a lograr la satisfacción de sus demandas de todos los usuarios (Berbís et al., 2019), dentro de los cuales están incluidos los familiares de todos los pacientes; por lo que la relación entre el personal de la salud y los pacientes debe incluir a todos los familiares o acompañantes (Kynoch et al., 2019, Nicholas et al., 2020 y Radu et al., 2022).

Entonces al ver la problemática descrita en las investigaciones anteriores, se hace necesaria la obligación de perfeccionar la calidad de información que se hace llegar los familiares y acompañantes de los usuarios en el área de emergencias del Hospital Leoncio Prado, planteándose la subsecuente pregunta de investigación, ¿Cuál es la relación entre la calidad de información y satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022?, planteándose a su vez las siguientes preguntas específicas: (1) ¿Cuál es la relación entre la dimensión oportunidad y la satisfacción familiar en emergencia del

Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022? (2) ¿Cuál es la relación entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción familiar en emergencias del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022?, (3) ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022?, (4) ¿Cuál es la relación entre la dimensión respeto al familiar y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022? (5) ¿Cuál es la relación entre la dimensión información completa y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022? (6) ¿Cuál es la relación entre la dimensión competencia profesional y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022?

El planteamiento de esta investigación se justifica **teóricamente** al generar conocimientos en la relación del personal de salud con los familiares de los pacientes y la manera de determinar que tan satisfechos se siente al recibir información de sus familiares ingresados a emergencias, por lo que esta investigación generará conocimiento que complementará las teorías de calidad de las atenciones y satisfacción a los familiares y usuarios al incorporarlas al contexto hospitalario, lo cual tendrá mejoras en la calidad de las prestaciones de servicios de salud en los nosocomios.

Por otro lado, en lo **práctico** la justificación se fundamenta porque brindará conocimiento a los profesionales de la salud relativos a los distintos elementos y factores relacionados con las variables de estudio que humanizarían las áreas de emergencias, incorporando a los familiares del paciente en el marco de atención del personal de salud. En lo **social**, la justificación está fundamentada en que los resultados obtenidos podrán ser replicados y con ello mejorar los servicios de salud integral del paciente en los nosocomios del Perú.

Así mismo **metodológicamente** la investigación se justifica al incorporar instrumento de recolección de datos específicos en calidad de información brindada y satisfacción de los usuarios al sector salud.

Económicamente la investigación se justifica porque un paciente o acompañante bien informado constituye seguridad para sí mismos en tal sentido no estarán en la búsqueda de segundas o terceras opiniones para confirmar

diagnósticos sumando con ello costos adicionales lo cual redundaría negativamente en sus economías.

Todo lo indicado anteriormente, llevó a establecer como objetivo general determinar la relación entre la calidad de información y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, además de los siguientes objetivos específicos: (1) determinar la relación entre la dimensión oportunidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, (2) Identificar la relación entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, (3) Establecer la relación entre la dimensión-seguridad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, (4) Determinar la relación entre la dimensión respeto al familiar y la satisfacción-familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, (5) Determinar la relación entre la dimensión información completa y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022. (6) Identificar la relación entre la dimensión competencia profesional y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

Así mismo planteándose la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de información y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, y las siguientes hipótesis específicas: (1) Existe relación significativa entre la dimensión oportunidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, (2) Existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, (3) Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, (4) Existe relación significativa entre la dimensión respeto al familiar y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, (5) Existe relación significativa entre la dimensión información completa y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, (6) Existe relación significativa entre la dimensión competencia profesional y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional los antecedentes de la presente investigación inician con el trabajo de Carrascosa (2019) quien sostuvo como objetivo evaluar la calidad de la información del consentimiento informado (C.I.) verbal y escrito recibida por los pacientes de un nosocomio público de la ciudad de Madrid. En la metodología, el hospital seleccionado fue el Hospital Universitario, que incluye aproximadamente 285.000 habitantes de nivel sociocultural bajo a moderado, distribuidos en 13 equipos de atención primaria y dos centros especializados. Los resultados de la investigación mostraron que más pacientes que médicos creen que el consentimiento informado no es un documento de defensa médica, aunque tampoco es despreciable la proporción de quienes así lo creen. Un buen 43% cree que es un documento de defensa que básicamente protege a los médicos. Concluyó que está bajando el número de personas que perciben el C.I. como un elemento de protección y está aumentando considerablemente la cantidad de personas que lo catalogan un requisito administrativo del hospital. Los pacientes desarrollaron lo contrario: hubo significativamente menos personas que pensaron que era un documento de protección del médico, mientras que C.I.

Cruz et al. (2019), plantearon como objetivo identificar la satisfacción de los familiares de los neonatos con oclusión esofágica. Utilizando como metodología de la investigación cuantitativa descriptiva, utilizando como instrumento para recolección de datos dos cuestionarios, aplicado en una muestra de 52 familiares en el servicio de pediatría del nosocomio Pediátrico Provincial de Holguín, Cuba. Los resultados mostraron que 84,6% de los familiares expresaron recibir ayuda cuando requirieron al preocuparse por el estado de salud de su paciente RN o el tratamiento brindado. El 71,1% aprecian que el personal de salud realizó todo a su alcance para disminuir el dolor. El 63,5% refirieron ser tratados con delicadeza, 73,0% plantearon que le dedican tiempo en las informaciones, y 92,3% manifestaron que ser atendidos con respeto. La investigación concluye que las generalidades de los familiares manifiestan satisfacción con los puntos estudiados y se encuentran interrelacionados no solo con los resultados y los medios diagnósticos utilizados, también con la competencia de los recursos humanos que tienen una permanente superación para atender a paciente más complejos.

Perdomo et al. (2019) plantearon como objetivo comprender el grado de satisfacción de los familiares en la atención de los usuarios críticos hospitalizados en UCI de Cardiovascular del nosocomio de Neiva Hernando Moncaleano Perdomo. Realizando una investigación cuantitativa, transversal, observacional y descriptiva aplicando a una muestra de 154 familiares utilizando unos cuestionarios como instrumentos para recoger datos. Los resultados indicaron que 95,5% de los familiares encuestados calificaron de muy bueno su grado de satisfacción general con la atención que recibieron sus pacientes y familiares. Concluyéndose que la satisfacción familiar de los pacientes ingresados en la UCI es elevada en relación al proceso de toma de decisiones y cuidados brindados durante su ingreso al nosocomio.

Delor et al. (2021) plantearon como objetivo general identificar cuál es el grado de satisfacción de los pacientes de unidades de salud familiar del Departamento Central (Paraguay) 2020. Empleando una investigación cuantitativa, diseño observacional y transversal, utilizando cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, con 343 usuarios como muestra. Los resultados mostraron que la satisfacción en las atenciones de los servicios de la salud fue del 49 %. Concluyéndose que el nivel de insatisfacción con las prestaciones de salud fue considerable por lo que necesario detectar factores causales para poder intervenir y mejorar el servicio de salud.

Guáqueta et al. (2021), plantearon como objetivo general incorporar los resultados del estudio sobre las intervenciones realizadas para cumplir con necesidad de información a los familiares de los usuarios en las áreas de cuidados intensivos. Realizando un estudio científico cuantitativa documental, haciendo uso de una ficha de registro como instrumentos de recolección de datos, aplicada a una muestra de 41 estudios científicos. Los resultados mostraron que las informaciones a los familiares se constituyeron en 5 temas; a través de folletos, charlas educativas, llamadas telefónicas, uso de redes sociales, comunicación y asambleas de familiares. Concluyendo que se evidenció que las intervenciones que se han empleado en la satisfacción de las necesidades de información de la familia son muy diferentes e incluyen como los folletos, pero la injerencia que responde en mayor escala a esta necesidad son las asambleas familiares.

En el ámbito nacional los antecedentes de este estudio inician con el trabajo de Asto y Bustinza (2019) en su proyecto se plantearon como objetivo identificar la relación entre cuidado personal realizado por los profesionales de las ciencias de salud y satisfacción de los familiares del área de emergencia. En la metodología, el estudio fue aplicado, nivel descriptivo. Su muestra fue de 20 usuarios. Por conveniencia, sus muestras fueron no probabilísticas. como instrumentos de recolecciones de datos son la percepción del comportamiento y la satisfacción familiar. Obteniendo como resultados debelar que hubo correlación entre las dos variables (correlación de Spearman = 0,466**). Concluyendo que entre las variables existe una correlación positiva, $p_v=0,01$, $p=0,009$ ($p<0,05$).

Ponce (2019) en un estudio científico que tuvo como objetivo genera de investigar la interacción entre la calidad de servicio o atención y satisfacción familiar de usuarios críticos en los servicios de emergencia del nosocomio Rezola-Cañete-Lima. En la metodología, tuvo una muestra poblacional de 512 familiares acompañantes. En resultados se mostró con respecto al cuidado de enfermería la satisfacción fue de (58,80%) basada en el interés de las enfermeras por los familiares (65%). Concluyendo que la comunicación verbal expresada en saludos (60,40%) y comunicación no verbal con las familias (51,60%) sin gestos para consejos repetidos, similitud entre buenas enfermeras, la percepción y satisfacción de los seres queridos en estado crítico en los servicios de urgencias fue del 35,9%.

Becerra (2019) en su estudio científico tuvo como objetivo establecer la satisfacción de los familiares acompañantes. En cuanto a la metodología tuvo una muestra de 67 familiares acompañantes mediante la encuesta de calidad de servicio (SERVQUAL). En resultados se obtuvo que la satisfacción familiar de acompañantes según las siguientes dimensiones: Confiabilidad, 89,60% satisfecho con la atención de enfermería dimensión receptividad, 91% satisfecho con la atención de enfermería, dimensión seguridad, el 86,60% están satisfechos con los cuidados de enfermería, de acuerdo a la dimensión empatía el 91% está satisfecho con la atención de enfermería, para la dimensión factor tangible el 64,2% las enfermeras están satisfechas con la atención de enfermería. Lo que llevó a concluir que la mayoría de los familiares están satisfechas con el cuidado, tal como lo sienten sus familiares acompañantes.

Lostaunau (2018) realizó una investigación donde se plateó su objetivo comprender la interrelación entre la satisfacción de los usuarios y calidad de servicios prestados. Con respecto a la metodología fue estudio descriptivo, de diseño no experimental, pareado y transversal, utilizando un muestreo aleatorio de 93 consejeros, utilizándose dos cuestionarios para las variables. Obteniendo como resultados que mostraron que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,579 y el valor de p fue inferior a 0,05. Se concluyó que hay una relación proporcional con las variables presentadas en este trabajo satisfacción del usuario y calidad de servicios prestados.

Rivera (2021), tuvo como objetivo identificar el grado de satisfacción familiar de usuarios que se atendieron en el área de emergencia acerca del cuidado del personal de enfermería, en el nosocomio Carlos Alcántara Butterfield, mayo 2021. Empleando la investigación tipo cuantitativa, descriptiva y de corte transversal, se utilizó cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, se aplica a una muestra de 152 familiares. Los resultados mostraron que, el 25 % de los cuidadores familiares consideran admisible la atención y cuidado enfermero, demostrando que en su mayoría 75% demanda del cuidado enfermero debería mejorar. Concluyéndose que familiares y acompañantes de los usuarios atendidos en el área de Emergencia en el nosocomio Carlos Alcántara Butterfield, marzo a mayo 2021 no se sienten complacidos con el cuidado y atención de enfermería.

En el ámbito local, se tiene de antecedentes de esta investigación e inician con Cienfuegos (2021), quien planteó de objetivo general de su investigación identificar la relación entre la Información entregada por los enfermeros y la satisfacción de los familiares del paciente en emergencia del centro de salud de la PNP de Trujillo. Empleando una investigación cuantitativa, aplicada, de diseño no experimental. Haciendo uso de dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, aplicándolo a 89 familiares como muestra. En los resultados mostraron el 60.70% de familiares expresan que la información que dan los enfermeros es de grado alto, 25.80% de nivel medio, y 13.50% de nivel bajo. El 55.10% de familiares manifiestan nivel medio de satisfacción, 29.20% nivel alto, y 15.70% grado bajo. Por lo que se concluye que existe relación considerable entre las dos variables.

Delgado (2021), tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de vida y la sobrecarga de los cuidadores de los usuarios de UCI del nosocomio Víctor Lazarte Echeagaray. Empleando investigación cuantitativa, descriptiva, transversal y correlacional, quien utilizó cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, aplicándolo a 25 cuidadores familiares como muestra. Los resultados indicaron que el 48. % de los cuidadores familiares tiene una calidad de vida promedio, el 32. % calidad de vida mala y el 24. % tienen una buena calidad de vida. El 40% de los cuidadores familiares presentan una sobrecarga leve, el 26% sobrecarga intensa y solo el 24.0%. Concluyéndose que existe relación significativa entre el nivel de calidad de vida y la sobrecarga del cuidador.

Álvarez y López (2019), plantearon como objetivo general identificar la relación entre la calidad de cuidado dado por los enfermeros y el grado de satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados. Realizando una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional, haciendo uso de un cuestionario como instrumentos de recolección de datos, aplicándolo a una muestra de 201 pacientes hospitalizados y su respectivo familiar. Los resultados mostraron que el 40,3 % de los familiares manifiesta que se brinda una calidad de cuidado de enfermero bueno, 21,9 % que la calidad de atención de enfermería es regular. Por otro lado, el 39,8 % familiares se encuentran satisfechos y el 22,9 % de familiares poco satisfechos. El trabajo concluyó con la existencia de relación altamente significativa entre las dos variables.

Rodríguez (2019), tuvo como objetivo general identificar la interrelación entre la apreciación de la atención humanizado del personal de enfermería y el grado de satisfacción de los familiares del usuario del área de Emergencia del nosocomio de Essalud Víctor Lazarte Echeagaray. Realizando una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional, empleando para la recolección, aplicándolo a una muestra de 80 pacientes y familiares del área de emergencias. Los resultados encontrados indican que el 57.5% obtuvo buena apreciación con respecto al cuidado humanizado del profesional de enfermería y el 42,50% mala percepción, en cuanto al grado de satisfacción del familiar, el 53,75% expresó estar satisfecho con las atenciones brindadas por el profesional de enfermería y un 46,25% dio a conocer estar insatisfecho. Concluyendo que existe relación

significativa entre el cuidado humanizado del enfermero y el grado de satisfacción del familiar de los usuarios.

Pinillos y Díaz (2017), como objetivo general tuvieron determinar el grado de satisfacción de los acompañantes de los pacientes de la UCI, con la interrelación de la enfermera. Empleando como metodología de investigación cuantitativa, descriptiva de corte transversal, para la recolección de datos se hizo uso de cuestionarios, aplicándolo a una muestra de 90 acompañantes de los pacientes internados en las UCI del nosocomio Belén y Regional Docente de Trujillo. Los resultados mostraron que el 50.0% de las familias del paciente hospitalizados se encuentran satisfechos con la interrelación del personal de enfermería y el 50.0% insatisfechos. Concluyéndose que es importante para los familiares tener comunicación en todas las atenciones del paciente crítico y cuando sea necesario, corresponder y compartir frases esperanzadoras para fortalecer.

En lo referente a los fundamentos teóricos que sustentan esta investigación, se presentan de acuerdo al orden de las variables bajo estudio las teorías que las fundamentan. La teoría de la calidad de servicio según Parasuraman, Zeithmail y Berry (1985), citado por Bustamante et al. (2019) y Kruszecka et al. (2019), sustenta las bases teóricas de la variable Calidad de Información, Parasuraman, Zeithmail y Berry (1985), afirman que la calidad de servicio se mide a través de la satisfacción del consumidor frente al servicio ofrecido por una organización, que supere sus expectativas y deseos de percepción; condiciones que caracterizan a la Información suministrada a los pacientes y sus familiares, quienes ven la información como parte de la atenciones de los establecimientos de salud.

Para la presente investigación es necesario conocer algunas definiciones como de la variable Calidad de Información, la cual se refiere al análisis de la satisfacción de los pacientes desde la perspectiva de los familiares, para ver cómo se brinda la información y como lo recibe el familiar durante y después de las atenciones ayudando sobrellevar la problemática médica del paciente y familiares (Rivera, 2021). En ese sentido, la calidad de la información involucra al cumplimiento con algunos estándares universalmente aceptados, que incluyen precisión, puntualidad, relevancia y comprensión (Saturno et al., 2019). La calidad de la información se aplica no solo a la información en sí, sino también a cómo se combina con otra información (Elizalde et al., 2019).

Entre las dimensiones que tiene la variable Calidad de Información según Briceño (2021) son los siguientes: Oportunidad, Accesibilidad, Seguridad, Respeto al familiar, Información completa, Competencia profesional. Oportunidad, se refiere a los momentos oportunos, ciertos, exactos para efectuar u obtener algo. Accesibilidad, se refiere al hecho de que todos los usuarios pueden acceder fácilmente a ella. Seguridad, se refiere a la ausencia de riesgo, daño o peligro. Respeto al familiar, incluye practicar valores constructivos hacia la familia del usuario. Información completa, se refiere a brindar información del acontecimiento sin ocultar detalles. Competencia profesional, es la capacidad de los profesionales para tomar decisiones basadas en sus conocimientos que surgen en su campo profesional (Natesan et al., 2019 y Al-Wathinani et al., 2019).

La teoría de satisfacción del cliente de Kotler y Keller (2016) sustenta las bases teóricas de la variable Satisfacción Familiar. Kotler y Keller (2016) establecieron la satisfacción del cliente, como la complacencia del cliente en respuesta a lo que percibe, sobre los bienes y servicios, siempre y cuando cumpla con sus necesidades y expectativas, por lo que el cliente pueda estar satisfecho; esta teoría caracteriza los requerimientos de Satisfacción Familiar en las instituciones de salud como son: necesidad de información, buen trato, empatía.

Por otro lado, también es importante conocer la definición de la variable Satisfacción Familiar, la cual se refiere al estado emotivo que los familiares del paciente que sienten al ser considerado como parte importante en la relación con el centro hospitalario (Kotler y Keller, 2016,()); Así mismo se dice que la satisfacción familiar se entiende como el conjunto de sentimientos que exhiben las personas mientras están con su familia; estos sentimientos son el resultado de interacciones constructivas, enriquecedoras y beneficiosas que las personas desarrollan y mantienen dentro de sí mismas (Mateo et al., 2018). Es el resultado de interacciones físicas y/o verbales continuas que el sujeto mantiene con otros integrantes de la familia y se asocia con sentimientos (Costa y Cracco, 2021).

Las dimensiones que se consideran en la variable Satisfacción Familiar, según Briceño (2021) se tienen las siguientes: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. La Fiabilidad, se utiliza para calificar a alguien o algo que ofrece seguridad, certeza o confiabilidad. Capacidad de respuesta, es la habilidad para responder rápido a las necesidades de la familia.

Seguridad, un completo sentido de confianza en algo o alguien. *Empatía*, implicación afectiva de una persona en una realidad que no es la suya, generalmente en los sentimientos de otra persona. *Aspectos tangibles*, es un adjetivo que se usa para describir cualquier cosa que se pueda sentir al tacto (Stricker et al., 2009, Sánchez et al., 2018 y Jorge et al., 2023).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente estudio fue de tipo aplicada al tener el objetivo de resolver problemas prácticos y concretos en la sociedad, con base a teorías reales, describiendo las dos variables: la variable la calidad de Información y la Satisfacción Familiar, buscando asociación o relación entre ambas (Hernández-Sampieri et al, 2014).

El estudio científico fue de enfoque cuantitativo, al coleccionar datos aportados cuantitativamente por las variables, del mismo modo de temporalidad transversal y de alcance descriptivo, porque se buscó describir la realidad de una institución de salud y analizar sus cambios en un momento y espacio determinado al identificar la relación entre las variables Calidad de Información y Satisfacción Familiar (Hernández-Sampieri, 2018).

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, al no manipularse ninguna de las variables la investigación, Hernández-Sampieri et al (2014) declara que los estudios científicos no experimentales son aquellas en las que no se manipula de forma intencional las variables, en estas investigaciones se observaron las manifestaciones en su entorno natural para luego ser analizados. Igualmente, el diseño fue correlacional, porque los elementos de estudio se pueden asociar por medio de un patrón predecible en un grupo o población, a fin de establecer el grado de vinculación que hay en ambos conceptos o variables analizados (Hernández-Sampieri, 2018).

La Figura 1 muestra el diseño de investigación, donde:

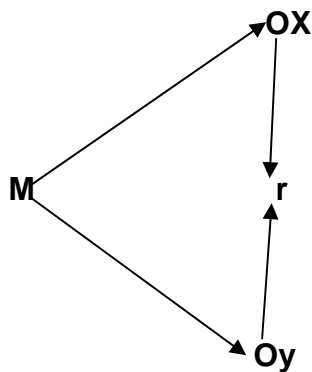
M: La muestra

Ox: La variable Calidad de Información.

Qy: La variable Satisfacción Familiar.

r: la relación entre ambas variables

Figura 1 *Diseño de la Investigación siguiente:*



Nota. Qx variable independiente y Qy variable dependiente.

3.2. Variables y operacionalización:

Variable Independiente: Calidad de Información

La variable Calidad de Información, se operacionalizó a través de sus dimensiones: Accesibilidad, Oportunidad, Respeto al familiar, Información completa, Seguridad y Competencia profesional. La variable Calidad de la Información es una variable es cualitativa, para poder expresarse numéricamente y analizarse utilizando métodos estadísticos se emplea la escala de Likert (Hernández-Sampieri et al., 2018, p105).

Variable dependiente: Satisfacción Familiar

La variable Satisfacción Familiar, se operacionalizó a través de sus dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles. La satisfacción Familiar es una variable cualitativa, poder expresarse numéricamente y analizarse utilizando método estadístico se empleó la escala de Likert (Hernández-Sampieri et al., 2018, p105)

La matriz de operacionalización de variables se aprecia en el anexo 1.

3.3.Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

Según Hernández et al. (2014) la población es el total del fenómeno que se va a estudiar, donde las unidades tienen características comunes, las cuales se evalúan y dan origen a los datos de la investigación (p.174). La población estuvo conformada por 150 familiares mensuales de los pacientes del área de emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, la población se estratificó de acuerdo con las prioridades de atención en emergencias, que permiten categorizar el riesgo clínico de un paciente, con el propósito de administrar adecuadamente y con seguridad los transitos hospitalario de acuerdo con la demanda, las necesidades clínicas son mayor a los recursos (Briceño, 2021). Los datos de la población fueron tomados durante el segundo semestre del año 2022.

- **Criterio de inclusión:** Se consideraron aquellos pacientes que se encontraron dentro de las prioridades: I (gravedad súbita extrema) II (urgencia mayor) y III (urgencia menor) y se consideran por paciente que se encuentre en el área de emergencia.
- **Criterio de exclusión:** Se consideraron aquellos pacientes que se encontraron dentro de la prioridad IV (patología aguda común) de atención en emergencia.

Muestra:

La muestra es una porción de la población, el cual es un subgrupo de elementos que pertenecen a la población (Hernández et al. 2014). La muestra lo conformaron 109 familiares de pacientes de la emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, calculada a través de la ecuación, cuya ecuación se muestra en el anexo N°3.

En tal sentido de acuerdo al tamaño muestral obtenido, se presenta la tabla en el que se muestra la distribución de las pacientes según prioridad de atención; así mismo, la distribución de la muestra.

Tabla 1

Pacientes por prioridades

Prioridades de Atención	Núm. de pacientes por mes	fracción constante (fh)
		0.77266667
Prioridad I	52	37
Prioridad II	49	36
Prioridad III	49	36
TOTAL	150	109

Nota 1: El número de atenciones fue extraído de registro de atenciones de emergencias

Nota 2: Para la distribución de la muestra se hizo uso de la fracción constante (fh) (0.77266667) que se llegó a calcular dividiendo el tamaño muestral entre la población de estudio.

Muestreo:

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, de acuerdo a la fracción constante 0.77266667 y se distribuye en relación a la cantidad de pacientes según la prioridad de atención y estos fueron incluidos en el marco muestral y disponen de idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra (Hernández et al., 2014, p175).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta. La encuesta sirvió para determinar la percepción de familiares de los pacientes de emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022 sobre la Calidad de Información y Satisfacción Familiar y formular interrogantes centradas en el tema de estudio.

Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se emplearon fueron los cuestionarios, diseñados por el autor Briceño (2021), uno de 20 preguntas fundada en la escala de Likert, para recoger la información concerniente a la variable Calidad de Información, y otro de 13 preguntas que están basado en la escala de Likert, para recoger la información con

respecto a la variable Satisfacción Familiar Briceño (2021). La Tabla 2 muestra las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las Tablas 14 y 15 la ficha técnica de los instrumentos del Anexo 2.

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento
Calidad de Información Satisfacción Familiar	Encuesta	Cuestionario

Nota: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

El procedimiento para la recolección de datos inició primero, con la solicitud del permiso correspondiente en la institución de salud mediante documento escrito, con la finalidad de dar a entender la investigación y quienes participaron en ella para así aplicar los cuestionarios a familiares y acompañantes de los pacientes, asimismo se procedió al firmado del consentimiento informado y por último a la aplicación de los instrumentos. Los cuestionarios fueron aplicados de manera presencial con un tiempo promedio de ejecución de 13 minutos por instrumento, cuestionarios que fueron adaptados o con permiso con quien los validó, después de ello se llevó a cabo la tabulación e interpretación de datos.

En el estudio científico se inició de la siguiente manera para la recolección de datos:

1. Por medio de estudios científicos anteriores se identificaron los elementos fundamentales que sirvieron como guía para realizar el presente estudio de investigación, quien permitió establecer el marco teórico y las investigaciones previas de las variables Calidad de Información y Satisfacción Familiar.
2. Se recolectaron a través de cuestionarios los datos de las variables.
3. Con los datos e información recolectada se estableció la correlación entre las dimensiones de la variable Calidad de Información y la variable Satisfacción Familiar y los grados de Calidad de Información y Satisfacción Familiar.

En el estudio científico se procedió de la siguiente manera para el análisis de la información:

1. Los datos obtenidos de ordenaron con ayuda de hojas de cálculo de Microsoft Excel y se elaboró la estadística descriptiva con el propósito de organizar y presentar los datos e información para su análisis, la estadística descriptiva estuvo relacionada con la evolución de los indicadores de cada variable.
2. El análisis de los datos se efectuó mediante la estadística inferencial para la correlación de las variables, no sin antes realizar las pruebas de normalidad.
3. Con el análisis estadístico se comprueba la variación en los índices que confirmaron y aceptación de la hipótesis planteada.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de investigación, los datos y la información recopilado con los instrumentos aplicados, se catalogaron mediante una base de datos relacional elaborada en Excel, luego, empleando métodos estadísticos descriptivos se presentaron y describieron los datos colectados, utilizando gráficas y tablas. Posteriormente, se utilizaron técnicas de estadística inferencial para establecer la relación entre las variables, previa la realización de pruebas de normalidad, utilizando la prueba de Kolmogorov–Smirnov, basados en la dimensión de la muestra (mayor a 50 observaciones). La estadística inferencial empleó el análisis estadístico correlacional de rho Spearman, mediante el manejo de datos numéricos, efectuando la interpretación y valoración. A través de las estadísticas inferenciales, donde su finalidad fue sacar conclusiones útiles a partir de la información de datos de la muestra, se identificó la relación entre las variables y determinó la validez de las hipótesis relacionadas a las variables Calidad de Información y Satisfacción Familiar.

3.7. Aspectos éticos

En los aspectos éticos se utilizaron los siguientes, en la presente investigación: la Confidencialidad, salvaguardando los datos individuales en el presente estudio, así como la información jerárquica u otros datos que los directivos del hospital no deseen que se divulgue a la población. Criterio de Objetividad, ya que la investigación se basó en el conjunto de información certificable del hospital, ya sea a través de encuestas o evidencias durante la recolección de datos. Consentimiento informado, ya que los pacientes brindaron su consentimiento para

hacer uso de su información, no sin antes explicarles la finalidad del estudio de investigación. Criterio de Veracidad, teniendo en cuenta que la información recogida en este estudio fue directa a los familiares de los pacientes y a la luz del hecho de que se recogió de una entidad pública y abierta a toda la población. El Visto Bueno de la Institución, ya que debió estar aprobado por la Universidad. Por otro lado, para elaborar se hizo uso de la guía que brinda la Universidad César Vallejo, para redactar las investigaciones.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

A continuación, se muestra los resultados que se obtuvieron de las variables con sus respectivas dimensiones estudiadas. Las informaciones obtenidas de las encuestas fueron validadas y procesadas a través de una base de datos relacional haciendo uso del programa ofimático Excel. La información de los baremos utilizados se muestra en el Anexo 2. Los datos que se obtuvieron en la presente investigación se presentan a continuación en las Tablas 3 y 4.

Tabla 3

Percepción de los Familiares sobre el nivel de la Calidad de Información y sus dimensiones

Variable Dimensiones	Nivel						Total	
	Baja		Media		Alta			
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Calidad de Información	19	17,43	32	29,36	58	53,21	109	100,00
Oportunidad	17	15,60	32	29,36	60	55,05	109	100,00
Accesibilidad	17	15,60	45	41,28	47	43,12	109	100,00
Seguridad	17	15,60	48	44,04	44	40,37	109	100,00
Respeto al familiar	15	13,76	34	31,19	60	55,05	109	100,00
Información completa	17	15,60	44	40,37	48	44,04	109	100,00
Competencia profesional	16	14,68	54	49,54	39	35,78	109	100,00

Nota 1: Resultados obtenido de los datos de la encuesta

Nota 2: Frec.: Frecuencia

En la tabla 3 se observa que en la dimensión Calidad de Información (variable independiente), es percibida como baja por un 17,43 % de los familiares encuestados, el 29,36 % de los familiares lo perciben como media y 53,21 % como alta. Asimismo, se evidencia que para la dimensión oportunidad el 15,6 % está la percibe como baja, 29,36 % como media y el 55,05 % como alta. En la dimensión accesibilidad, el 15,6% de los familiares lo perciben como baja, 41,28 % media y el 43,12 % alta. En la dimensión seguridad, el 15,6 % de los familiares consultados lo perciben baja, el 44,04% media, y el 40,37 % lo percibe alta. En la dimensión respeto al familiar, el 13,76 % de los familiares encuestados lo percibe baja, el 31,19 % media, y el 55,05 % alta. En la quinta dimensión información completa, el 15,6% del total de los familiares encuestado lo percibe como baja, el 40,37 % media, y el 44,04% lo percibe alta, en la sexta dimensión competencia profesional, el 14,68 % de todos los familiares encuestado lo percibe como baja, el 49,54 % media, y el 35,78 % lo percibe alta.

Tabla 4

Percepción de los Familiares sobre el nivel de la Satisfacción Familiar y sus dimensiones

Variable Dimensiones	Nivel						Total	
	Bajo		Medio		Alto		Frec.	%
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Satisfacción Familiar	5	4,59	31	28,44	73	66,97	109	100,00
Fiabilidad	4	3,67	73	66,97	32	29,36	109	100,00
Capacidad de respuesta	3	2,75	58	53,21	48	44,04	109	100,00
Seguridad	3	2,75	61	55,96	45	41,28	109	100,00
Empatía	5	4,59	80	73,39	24	22,02	109	100,00
Aspectos tangibles	3	2,75	58	53,21	48	44,04	109	100,00

Nota 1: Resultados-obtenido de los datos de la encuesta

Nota 2: Frec.: Frecuencia

En la tabla 4 se muestra que la Satisfacción Familiar (variable dependiente), es percibida como bajo por el 4,59 % de los familiares encuestados, el 28,44 % de los familiares la percibe como medio y 66,97 % como alto. Asimismo se evidencia que para la dimensión fiabilidad el 3,67 % la percibe como bajo, 66,97 %, como medio y el 29,36 % como alto. En la dimensión capacidad de respuesta, el 2,75 % de los familiares la perciben como bajo, 53,21 % medio y el 44,04 % alto. En la dimensión seguridad, el 2,75 % de los familiares consultados la perciben bajo, el 55,96 % medio, y el 41,28 % la perciben alto. En la dimensión empatía, el 4,59 % de los familiares encuestados la perciben bajo, el 73,39 % medio, y el 22,02 % alto. En la quinta dimensión aspectos tangibles, el 2,75% del total de los familiares encuestado la perciben como bajo, el 53,21 % medio, y el 44,04% la percibe alto.

4.2. Análisis inferencial

El análisis inferencia inicia identificando que los datos de la muestra provengan de una distribución normal, lo cual se realizó a través de la prueba de de Kolmogorov–Smirnov, al disponer de una muestra de 109 familiares de pacientes de la emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, considerando como hipótesis nula que la distribución de los datos tiene una distribución normal. Los resultados de la prueba de normalidad para las variables de investigación y sus dimensiones se muestran en las Tablas 5 y 6.

Tabla 5*Prueba de normalidad variable Calidad de Información*

Prueba de Kolmogorov–Smirnov			
Datos	W^1	p-value ²	α^3
Calidad de Información	0.22642	$2.802 \cdot 10^{-05}$	0,05
Oportunidad	0.20088	0.0003024	
Accesibilidad	0.22026	$5.101 \cdot 10^{-05}$	
Seguridad	0.20208	0.0002721	
Respeto al familiar	0.18271	0.001382	
Información completa	0.20172	0.000281	
Competencia profesional	0.22505	$3.206 \cdot 10^{-05}$	

Nota 1. Estadístico de prueba.

Nota 2: valor de probabilidad de la prueba de Kolmogorov–Smirnov

Nota 3: nivel de significancia.

Nota: La prueba de Kolmogorov–Smirnov se realizó utilizando el lenguaje de programación estadística R

La Tabla 5 muestra que para los datos de la variable Calidad de Información y sus dimensiones, el valor de probabilidad (p-value) es mucho menor al nivel de significancia elegido ($\alpha = 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula, y la distribución de los datos no es normal.

Tabla 6*Prueba de normalidad variable satisfacción familiar*

Prueba de Kolmogorov–Smirnov			
Datos	W ¹	p-value ²	α^3
Satisfacción Familiar	0.14588	0.01932	0,05
Fiabilidad	0.14113	0.02602	
Capacidad de respuesta	0.15704	0.009253	
Seguridad	0.18029	0.001673	
Empatía	0.1749	0.00254	
Aspectos tangibles	0.13889	0.02983	

La Tabla 6 muestra que para los datos de la variable Satisfacción Familiar y sus dimensiones, el valor de probabilidad (p-value) es mucho menor al nivel de significancia elegido ($\alpha = 0,05$), por lo que se desestima la hipótesis nula, y la distribución de los datos no es normal.

Considerando la no normalidad de los datos se utilizó la prueba no paramétrica de Spearman para identificar la correlación de las variables Calidad de Información y Satisfacción Familiar, y la correlación entre las dimensiones de la variable Calidad de Información y la variable Satisfacción Familiar.

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción familiar y la calidad de información en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de información y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

Tabla 7*Correlación variable calidad de información y la variable satisfacción familiar*

Correlaciones			Calidad de Información	Satisfacción Familiar
Rho de Spearman				
	Calidad de Información	Coefficiente de correlación	1	0.5902098
		Sig. (bilateral)		1.439*10 ⁻¹¹
		N	109	109
	Satisfacción Familiar	Coefficiente de correlación	0.5902098	1
		Sig. (bilateral)	1.439*10 ⁻¹¹	
		N	109	109

Nota. Resultados obtenidos de los datos encuestados. Fuente. Elaboración propia-R

La Tabla 7 refleja los resultados aplicando Rho de Spearman, que es usada para la obtención de la correlación de las variables. Se indica que el p_valor = $0 < 0,05$, y en la investigación es de $1.439 \cdot 10^{-11}$, siendo un valor por debajo de 0,05 del nivel de significancia, por lo que se descarta la hipótesis nula, y se accede la hipótesis específica del investigador, asimismo el coeficiente de rho 0.5902098 para las variables estudiadas, se muestra una correlación positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe correlación significativa entre la dimensión oportunidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

H₁: Existe correlación significativa entre la dimensión oportunidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

Tabla 8*Correlación dimensión oportunidad y la variable satisfacción familiar*

Correlaciones			Oportunidad	Satisfacción Familiar
Rho de Spearman	Oportunidad	Coefficiente de correlación	1	0.4796081
		Sig. (bilateral)		1.317*10 ⁻⁰⁷
		N	109	109
	Satisfacción Familiar	Coefficiente de correlación	0.4796081	1
		Sig. (bilateral)	1.317*10 ⁻⁰⁷	
		N	109	109

Nota. Resultados obtenidos de los datos encuestados. Fuente. Elaboración propia-R

La Tabla 8 muestra los resultados aplicando Rho de Spearman, que es usada para la obtención de la correlación de las variables. Se indica que el p_valor = $0 < 0,05$, y en el estudio de investigación es de $1.317 \cdot 10^{-07}$, siendo un valor por debajo de 0,05 del nivel de significancia, por lo que se descarta la hipótesis nula, y se opta por la hipótesis específica del investigador, al igual que el coeficiente de rho 0.4796081 para la variable y dimensión estudiadas, se muestra una correlación positiva débil.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

Tabla 9*Correlación dimensión accesibilidad y la variable satisfacción familiar*

Correlaciones			Accesibilidad	Satisfacción Familiar
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coeficiente de correlación	1	0.5047881
		Sig. (bilateral)		2.18*10 ⁻⁰⁸
		N	109	109
	Satisfacción Familiar	Coeficiente de correlación	0.5047881	1
		Sig. (bilateral)	2.18*10 ⁻⁰⁸	
		N	109	109

Nota. Resultados obtenidos de los datos encuestados. Fuente. Elaboración propia-R

La Tabla 9 muestra los resultados aplicando Rho de Spearman, que es usada para la obtención de la correlación de las variables. Se indica que el p_valor = $0 < 0,05$, y en presente estudio científico es de $2.18 \cdot 10^{-08}$, siendo un valor por debajo de 0,05 del nivel de significancia, por lo que se descarta la hipótesis nula, y se accede a la hipótesis específica del autor, al igual que el coeficiente de rho 0.5047881 para la variable y dimensión estudiadas, se muestra una correlación positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

Tabla 10*Correlación dimensión seguridad y la variable satisfacción familiar*

Correlaciones			Seguridad	Satisfacción Familiar
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1	0.4954273
		Sig. (bilateral)		4.326*10 ⁻⁰⁸
		N	109	109
	Satisfacción Familiar	Coeficiente de correlación	0.4954273	1
		Sig. (bilateral)	4.326*10 ⁻⁰⁸	
		N	109	109

Nota. Resultados obtenidos de los datos encuestados. Fuente. Elaboración propia-R

La Tabla 10 muestra los resultados utilizando Rho de Spearman. Se indica que el $p_valor = 0 < 0,05$, y en la investigación es de $4.326 \cdot 10^{-08}$, siendo un valor por debajo de 0,05 del nivel de significancia, por lo que se descarta la hipótesis nula, y se accede a la hipótesis-específica del autor, asimismo el coeficiente de rho 0.4954273 para la variable y dimensión estudiadas, se muestra una correlación positiva débil.

Pruebas de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión respeto al familiar y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión respeto al familiar y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

Tabla 11*Correlación dimensión respeto al familiar y la variable satisfacción familiar*

Correlaciones			Respeto al	Satisfacción Familiar
Rho de Spearman			Familiar	
	Respeto al Familiar	Coefficiente de correlación	1	0.5694147
		Sig. (bilateral)		1.04*10 ⁻¹⁰
		N	109	109
	Satisfacción Familiar	Coefficiente de correlación	0.5694147	1
		Sig. (bilateral)	1.04*10 ⁻¹⁰	
		N	109	109

Nota. Resultados obtenidos de los datos encuestados. Fuente. Elaboración propia-R

La Tabla 11 muestra los resultados aplicando Rho de Spearman. Se indica que el $p_valor = 0 < 0,05$, y en la investigación es de $1.04 \cdot 10^{-10}$, siendo un valor por debajo de $0,05$ del nivel de significancia, por lo que se descarta la hipótesis nula, y se accede la hipótesis específica del autor, asimismo el coeficiente de rho 0.5694147 para la variable y dimensión estudiadas, muestra una correlación positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión información completa y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión información completa y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

Tabla 12*Correlación dimensión Información completa y la variable satisfacción familiar*

Correlaciones			Información Completa	Satisfacción Familiar
Rho de Spearman				
	Información Completa	Coeficiente de correlación	1	0.6236647
		Sig. (bilateral)		4.366*10 ⁻¹³
		N	109	109
	Satisfacción Familiar	Coeficiente de correlación	0.6236647	1
		Sig. (bilateral)	4.366*10 ⁻¹³	
		N	109	109

Nota. Resultados obtenidos de los datos encuestados. Fuente. Elaboración propia-R

La Tabla 12 muestra los resultados aplicando Rho de Spearman. Se indica que el $p_valor = 0 < 0,05$, y en la investigación es de $4.366 \cdot 10^{-13}$, siendo un valor por debajo de 0,05 del nivel de significancia, por lo que se descarta la hipótesis nula, y se accede la hipótesis específica del autor, al igual que el coeficiente de rho 0.6236647 para la variable y dimensión estudiadas, muestra una correlación positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 6

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión competencia profesional y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión competencia profesional y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

Tabla 13

Correlación dimensión competencia profesional y la variable satisfacción familiar

Correlaciones			Competencia Profesional	Satisfacción Familiar
Rho de Spearman				
	Competencia Profesional	Coeficiente de correlación	1	0.475956
		Sig. (bilateral)		1.689*10 ⁻⁰⁷
		N	109	109
	Satisfacción Familiar	Coeficiente de correlación	0.475956	1
		Sig. (bilateral)	1.689*10 ⁻⁰⁷	
		N	109	109

Nota. Resultados obtenidos de los datos encuestados. Fuente. Elaboración propia-R

La Tabla 13 muestra los resultados aplicando Rho de Spearman. Se indica que el $p_valor = 0 < 0,05$, y en la investigación es de 1.689×10^{-07} , siendo un valor por debajo de 0,05 del nivel de significancia, por lo que se descarta la hipótesis nula, y se accede la hipótesis específica del autor, al igual que el coeficiente de rho 0.475956 para la variable y dimensión estudiadas, muestra una correlación positiva débil.

V. DISCUSIÓN

Los hallazgos generados a través del análisis inferencial permiten demostrar los objetivos propuestos en el presente estudio de investigación sobre la relación entre la Calidad de Información y la Satisfacción Familiar de los familiares de pacientes de la emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022. En cuanto al objetivo general, se realizó la comparación entre la Calidad de Información y la Satisfacción Familiar encontrándose la existencia de la relación significativa entre ambas variables ($p=1.439 \cdot 10^{-11}$, $p < 0.05$), y esta relación es positiva moderada ($Rho = 0.5902098$), donde a mayor es la calidad de la información también lo será la satisfacción familiar.

Durante el análisis descriptivo, se encontró que el nivel de la Calidad de Información (variable independiente), es percibido como bajo por un 17,43 % de los familiares encuestados, el 29,36 % de los familiares lo percibe como medio y 53,21 % como alto. Es decir, entre los familiares de los pacientes existe la percepción de que la Calidad de Información satisface de forma significativa sus expectativas; generando que la Satisfacción Familiar (variable dependiente), sea percibida como baja únicamente por el 4,59 % de los familiares encuestados, el 28,44 % de los familiares la percibe como medio y 66,97 % como alta.

Estos resultados concuerdan con los estudios Cienfuegos (2021), cuyos resultados mostraron que el 60.70% de familiares expresan que la información recibida es de grado alto, 25.80% de nivel medio, y 13.50% de nivel bajo; y el 55.10% de familiares manifiestan nivel medio de satisfacción, 29.20% nivel alto, y 15.70% grado bajo. Además, Cienfuegos (2021), también determinó la existencia de relación considerable entre Información brindada por los enfermeros y la satisfacción de los familiares del paciente en emergencia del centro de salud de la PNP de Trujillo. Igualmente, Guáqueta et al. (2021), determinaron que la satisfacción de sus demandas de información de la familia impacta positivamente en la satisfacción de los familiares de los usuarios.

De la misma manera, Asto y Bustinza (2019) encuentra una relación moderada entre la percepción del comportamiento del personal de la salud, que incluye la forma de comunicar la información, y la satisfacción familiar, obtuvo como resultado un valor de correlación de Spearman = 0,466.

También, Becerra (2019) en su estudio científico determinó resultados similares en las siguientes dimensiones, 91% satisfecho con la atención de enfermería, dimensión seguridad, el 86,60% están satisfechos con los cuidados de del personal enfermero, según la dimensión empatía, el 91% está satisfecho con la atención del personal enfermero, para la dimensión factor tangible el 64,2% las enfermeras están satisfechas con la atención de enfermería. Demostrando que la mayoría de los familiares están satisfechos con el cuidado, tal como lo sienten sus familiares acompañantes.

Lo anterior indica que todo tipo de información suministrada a los familiares, relativa al estado de salud de los pacientes se interpreta como el derecho a la información de los pacientes. En el Perú las leyes sanitarias estipulan el derecho de todo paciente y familiares a recibir información referente a su salud, excepto en casos definidos por esta misma ley. Por lo general, esta información debe de consistir en explicar verbalmente, como mínimo, qué tipo de intervención se hará o se hizo, con qué objetivo, cuáles son los riesgos y efectos, todo este hecho comunicativo debe ser registrado en la historia clínica (Piedra, 2022).

Con respecto al primer objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión oportunidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, se encontró que si existe relación significativa entre ambas muestras ($p=1.317*10^{-07}$, $p<0.05$), y esta relación es positiva débil ($Rho=-0.4796081$) donde a mayor información oportuna a los familiares de los pacientes mayor será la satisfacción familiar. Con relación a la oportunidad de la información, el análisis descriptivo indicó que 15,6 % de los familiares encuestados la perciben como bajo, 29,36 %. Como medio y el 55,05 % como alto, determinado que a pesar de existir una percepción global positiva del 74,41 % de los encuestados su influencia en la satisfacción familiar no será determinante.

Similarmente Cruz et al. (2019), mostraron que la oportunidad de la información (73 %) no es el único factor que interviene en la satisfacción familiar, indicando que entre los más importantes e influyente en la satisfacción familiar están el trato respetuoso (92,3 %) y recibir ayuda (84,6 %), pero las generalidades de los familiares manifiestan que la satisfacción es la interrelación de todos los factores.

Lo anterior plantea que las expectativas y requerimientos de los familiares de los pacientes responden a un conjunto interrelacionados de factores que tiene que satisfacerse de manera integral.

Con respecto al segundo objetivo específico, identificar la relación entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, se encontró que si existe relación significativa entre ambas muestras ($p=2.18 \cdot 10^{-08}$, $p < 0.05$), y esta relación es positivamoderada (Rho 0.5047881) donde a mayor accesibilidad a la información por parte de los familiares de los pacientes, mayor será la satisfacción familiar. Con relación a la accesibilidad de la información, el análisis descriptivo indicó el 15,6% de los familiares consultados la perciben como bajo, 41,28 % medio y el 43,12 % alto, identificándose un nivel de percepción integral positiva de los familiares del 84,40 %, superior al encontrado con relación a la oportunidad de la información (74,41 %).

A resultados similares llegó Guáqueta et al. (2021), quienes mostraron que accesibilidad de la información a los familiares es tan importante que amerita analizar diferentes modalidades de acceso a la información para los familiares, que incluyen folletos, charlas educativas, llamadas telefónicas, uso de redes sociales, comunicación directa y asambleas de familiares.

La accesibilidad de la información que se entrega a los familiares de los pacientes es evaluada desde que se ingresa al centro de salud, y va desde la atención directa del personal médico, hasta la información general relativa a personal disponible, horarios y disponibilidad de servicios.

Con respecto al tercer objetivo específico, establecer la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, se encontró que si existe relación significativa entre ambas muestras ($p=4.326*10^{-08}$, $p<0.05$), y esta relación es positiva débil (Rho 0.4954273) donde a mayor seguridad de la información por parte de los familiares de los pacientes, mayor será la satisfacción familiar. Con relación a la seguridad de la información, el análisis descriptivo indicó el 15,6 % de los familiares consultados la perciben baja, el 44,04% media, y el 40,37 % lo percibe alta. Encontrándose un nivel de percepción global positiva del 84,41 %.

Igualmente, Guáqueta et al. (2021) llegó a resultados similares, quienes mostraron que seguridad de la información a los familiares es tan importante ya que brinda confianza a los familiares en la información suministrada por los trabajadores de la salud

En lo referente al cuarto objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión respeto al familiar- y la satisfacción-familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, se encontró que existe relación significativa entre ambas muestras ($p=1.04*10^{-10}$, $p<0.05$), y esta relación es positiva moderada (Rho 0.5694147) donde a mayor respeto al familiar por parte del personal asistencial, mayor será la satisfacción familiar. Con relación al respeto al familiar, el análisis descriptivo indicó que el 13,76 % de los familiares encuestados lo percibe bajo, el 31,19 % medio, y el 55,05 % alto.

Rodríguez (2019), determinó que el respeto al familiar forma parte del trato humanizado del personal de la salud a pacientes y familiares y que el 57.5% de los familiares encuestados tiene buena apreciación sobre el cuidado humanizado del enfermero, cónsono con una satisfacción familiar del 53,75%.

También Cruz et al. (2019), El 63,5% de los pacientes y sus familiares refirieron ser tratados con delicadeza, y 92,3% manifestaron que ser atendidos con respeto, mejorando la satisfacción familiar.

Esta situación demuestra la existencia de una relación significativa y positiva entre el respeto al familiar por parte del personal de asistencial de salud y el grado de satisfacción del familiar de los pacientes.

Con respecto al quinto objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión información completa y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, se encontró que si existe relación significativa entre ambas muestras ($p=4.366*10^{-13}$, $p<0.05$), y esta relación es positiva moderada (Rho 0.6236647) donde a mayor información completa por parte del personal sanitario, mayor será la satisfacción familiar. Con relación a la información completa, el análisis descriptivo indicó que el 15,6% del total de los familiares encuestado lo percibe como bajo, el 40,37 % medio, y el 44,04% lo percibe alto.

Carrascosa (2019), relacionó la calidad de la información del consentimiento informado (C.I.) verbal y escrito recibida por los pacientes y sus familiares como un medio de información, donde y las personas lo catalogan como un documento informativo completo y necesario, que tiene la función de informar y proteger a los médicos y la institución de salud.

Igualmente, Cruz et al. (2019), identificó que el 73.0% de los pacientes y familiares plantearon que le dedican tiempo en las informaciones, mejorando la satisfacción familiar.

Con respecto al sexto objetivo específico, identificar la relación entre la dimensión competencia profesional y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022, se encontró que si existe relación significativa entre ambas muestras ($p=1.689*10^{-07}$, $p<0.05$), y esta relación es positiva débil (Rho 0.475956) donde a mayor competencia profesional por parte del personal sanitario, mayor será la satisfacción familiar. Con relación a la competencia profesional, el análisis descriptivo indicó que el 14,68 % del total de los familiares encuestados lo percibe como bajo, el 49,54 % medio, y el 35,78 % lo percibe alto.

Contrario a esta investigación, los resultados de Rivera (2021), mostraron que solo el 25 % de los familiares consideraron admisible la atención y cuidado enfermero, demostrando que en su mayoría, 75% demanda que la competencia profesional debería mejorar, provocando que los familiares de los pacientes no se sienten complacidos con el cuidado y atención de enfermería. Luego la percepción

de profesionalismo de los familiares sobre los profesionales de la salud mejora la satisfacción familiar.

Las limitaciones de la investigación fueron relativa a la estratificación de la muestra, solo participaron familiares de los pacientes, pudiéndose ser convenientes incluir a los profesionales de la salud para considerar su percepción con relación a la variable calidad de información y de cómo ellos perciben su impacto en los familiares de los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Para el objetivo general, se realizó la comparación entre Calidad de Información y la Satisfacción Familiar encontrándose que existe relación significativa entre ambas variables ($p=1.439*10^{-11}$, $p<0.05$), y esta relación es positiva moderada ($Rho = 0.5902098$), donde a mayor es la calidad de la información mayor será la satisfacción familiar.

Segunda: Para el primer objetivo específico, se confirmó que existe correlación positiva débil según Rho Spearman de 0.4796081, entre la dimensión Oportunidad de la variable Calidad de Información con la variable Satisfacción Familiar, la significancia $p= 1.317*10^{-07} < 0,05$, permite aceptar la hipótesis de investigación. Se concluye que mientras sea mayor la Oportunidad de la información, será mayor la Satisfacción Familiar.

Tercera: Para el segundo objetivo específico, se confirmó que existe correlación positiva moderada según Rho Spearman de 0.5047881, entre la dimensión Accesibilidad de la variable Calidad de Información con la variable Satisfacción Familiar, la significancia $p= 2.18*10^{-08} < 0,05$, permite aceptar la hipótesis de investigación. Se concluye que mientras sea mayor la Accesibilidad de la información, será mayor la Satisfacción Familiar.

Cuarta: Para el tercer objetivo específico, se confirmó que existe correlación positiva débil según Rho Spearman de 0.4954273, entre la dimensión Seguridad de la variable Calidad de Información con la variable Satisfacción Familiar, la significancia $p= 4.326*10^{-08} < 0,05$, permite aceptar la hipótesis de investigación. Se concluye que mientras sea mayor la Seguridad de la información, será mayor la Satisfacción Familiar.

Quinta: Para el cuarto objetivo específico, se confirmó que existe correlación positiva moderada según Rho Spearman de 0.5694147, entre la dimensión Respeto al Familiar de la variable Calidad de Información con

la variable Satisfacción Familiar, la significancia $p= 1.04*10^{-10} <0,05$, permite aceptar la hipótesis de investigación. Se concluye que mientras sea mayor el Respeto al Familiar, será mayor la Satisfacción Familiar.

Sexta: Para el quinto objetivo específico, se confirmó que existe correlación positiva moderada según Rho Spearman de 0.6236647, entre la dimensión Información Completa de la variable Calidad de Información con la variable Satisfacción Familiar, la significancia $p= 4.366*10^{-13} <0,05$, permite aceptar la hipótesis de investigación. Se concluye que mientras sea mayor el nivel de Información Completa, será mayor la Satisfacción Familiar.

Séptima: Para el sexto objetivo específico, se confirmó que existe correlación positiva débil según Rho Spearman de 0.475956, entre la dimensión Competencia Profesional de la variable Calidad de Información con la variable Satisfacción Familiar, la significancia $p= 1.689*10^{-07} <0,05$, permite aceptar la hipótesis de investigación. Se concluye que mientras sea mayor el nivel de Competencia Profesional, será mayor la Satisfacción Familiar.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al director del hospital se recomienda realizar talleres mensuales de capacitación sobre temas relacionados a información que los profesionales de la salud brindan a los familiares y acompañantes de los pacientes, realizados por especialistas donde se les indique la implicancia e importancia de brindar una información de calidad y que esta forma parte de la humanización de su trato al paciente y sus familiares.

Segunda: Proponer a la Dirección del Hospital planes de mejora continua en relación a las dimensiones como: oportunidad, accesibilidad, seguridad, respeto al familiar, información completa y competencia profesional con la finalidad de mejorar la calidad de información, así mejorar la satisfacción del familiar o acompañante del paciente.

Tercera: A la Universidad César Vallejo realizar investigaciones cualitativas y cuantitativas con una mayor población con la finalidad de ampliar los conocimientos del comportamiento de las variables.

REFERENCIAS

- Álvarez Miranda, E. M., y López Tejada, M. S. (2019). *Calidad de cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del familiar, Trujillo, 2018* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11652>
- Al-Wathinani, A. M., Aldawsari, S., Alhallaf, M., Alotaibi, Y., Alrazeeni, D., Ageli, M. M., ... & Albaqami, N. (2022). Assessment of Emergency Department Satisfaction Level in Saudi Arabia General Hospital. *Saudi Journal of Anaesthesia*, 16(1), 4.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8846224/>
- Asto, M., y Bustinza, Y. (2019). Cuidado humanizado y satisfacción familiar de personas con cáncer hospitalizados en Essalud Huancayo – 2018. *Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú*.
<https://www.semanticscholar.org/paper/Cuidado-humanizado-y-satisfacci%C3%B3n-familiar-de-con-%E2%80%93-Huaroc-M%C3%A1rquez/678842a5c6f0cd527646738af0b00a604c2b068c>
- Bartoli, D., Trotta, F., Simeone, S., Pucciarelli, G., Orsi, G. B., Acampora, O., ... & Rocco, M. (2021). The lived experiences of family members of Covid-19 patients admitted to intensive care unit: A phenomenological study. *Heart & lung*, 50(6), 926-932.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0147956321002387>
- Becerra Dávila I. (2019). *Satisfacción del familiar acompañante sobre los cuidados enfermeros al paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos - Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2017* [Tesis de grado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/5827/BC-4178>
- Berbís-Morelló, C., Mora-López, G., Berenguer-Poblet, M., Raigal-Aran, L., Montesó-Curto, P., & Ferré-Grau, C. (2019). Exploring family members' experiences during a death process in the emergency department: a grounded theory study. *Journal of clinical nursing*, 28(15-16), 2790-2800.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jocn.14514>

- Bharadwaj, S., Rao, G. U., Hegde, A., & Chakrabarti, D. (2022). Survey of Family Satisfaction with Patient Care and Decision Making in Neuro-Intensive Care Unit-A Prospective Single Center Cross Sectional Study from an Indian Institute of Neurosciences. *Neurology India*, 70(1), 135.
<https://neurologyindia.com/article.asp?issn=0028-3886;year=2022;volume=70;issue=1;spage=135;epage=147;aulast=Bharadwaj>
- Briceño Fernandini, J. D. (2021). *Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, emergencia pediátrica Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85406>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2019). Fundamentos De La Calidad De Servicio. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–1
<https://doi.org/https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Carrascosa Bernáldez, J. M. (2019). Calidad de la información del consentimiento informado en un hospital público de la Comunidad de Madrid: estudio descriptivo tras la entrada en vigor de la Ley 41-2002. *Ene*, 10, 06.
<https://eprints.ucm.es/28220/1/T35706.pdf>
- Cienfuegos Pastor, M. D. R. (2021). *Nivel de información de la empresa y satisfacción del familiar del paciente en emergencia del policlínico policía nacional del Perú, Trujillo 2019* [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego]
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7630>
- Costa-Ball, C., & Cracco, C. (2021). Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Familiar en familias uruguayas. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 37(1), 161-167.
<https://revistas.um.es/analesps/article/download/383381/295771>
- Costa, D. G. D., Moura, G. M. S. S. D., Moraes, M. G., Santos, J. L. G. D., & Magalhães, A. M. M. D. (2019). Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients. *Revista gaucha de enfermagem*, 41.
<https://www.scielo.br/j/rgenf/a/s5FCftxYlXbm4wQx6SgTZ5d/abstract/?lang>

[=en](#)

Cruz GE, Fernández MFO, Calderón HM, et al. (2019) Satisfacción familiar en recién nacido con atresia esofágica relacionados con los servicios de salud neonatal. *Rev Cub de Tec de la Sal.* 10(2):101-114.

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=89573>

Delgado Encomenderos, M. A. (2021). *Calidad de vida y sobrecarga del cuidador familiar en Cuidados Intensivos Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]

<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18025>

Delor, R. E. R., Franco, H. M. A., Medina, N. C. B., Gómez, D. B. C., Ortiz, L. M. D., Méndez, Y. B. F. y Leguizamón, O. V. Z. (2021). Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicéntrico. *Revista del Nacional*, 13(1), 64-75.

<http://revistadelnacional.com.py/index.php/inicio/article/view/40>

Díaz Dumont, JR, & Ledesma Cuadros, MJ (2021). Sensibilización ambiental en contextos de emergencia sanitaria covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 432-445. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85099835941&doi=10.37960%2frvg.v26i93.34994&partnerID=40&md5=2899ddcb69e0e9607b9ae3127c778d1d>

Elizalde, R. L., Ramos-Guerrero, J. A., & Cárdenas, M. Y. C. (2019). La importancia de la calidad de los sistemas de información en salud para la atención primaria efectiva en el ISSSTE. *Boletín Conamed*, 5, 65-9.

http://www.conamed.gob.mx/gobmx/boletin/pdf/boletin26/Besp26_8.pdf

Fontova-Almató, A., Suñer-Soler, R., & Juvinyà-Canal, D. (2019). Factors associated with patients' and companions' satisfaction with a hospital emergency department: A descriptive, cross-sectional study. *Nursing Open*, 6(3), 834-841.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop2.261>

- Guáqueta Parada, S. R., Henao Castaño Ángela, M., Motta Robayo, C. L., Triana Restrepo, M. C., Burgos Herrera, J. D., Neira Fernández, K. D., y Peña Almanza, B. A. (2021). Intervenciones de Enfermería ante la Necesidad de Información de la Familia del Paciente Crítico. *Revista Cuidarte*, 12(2).
<https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/1775>
- Haave, R. O., Bakke, H. H., & Schröder, A. (2021). Family satisfaction in the intensive care unit, a cross-sectional study from Norway. *BMC emergency medicine*, 21, 1-12.
<https://link.springer.com/article/10.1186/s12873-021-00412-8>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Edición. México: McGrawHill. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 1ra Edición. México: McGrawHill. ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Jorge, N., Hipólito-Reis, I., Esteves, N., Costa, L., Mendonça, I., Oliveira, T., & Paiva, J. (2023). Family Satisfaction With Critical Care: Before and After the COVID-19 Outbreak. *Cureus*, 15(1).
<https://www.cureus.com/articles/132331-family-satisfaction-with-critical-care-before-and-after-the-covid-19-outbreak#!>
- Khan, S., Digby, R., Giordano, N. A., Hade, S., & Bucknall, T. K. (2022). A 6-y retrospective cohort study of family satisfaction with critical care and decision-making in an Australian intensive care unit. *Australian Critical Care*, 35(3), 264-272.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1036731421000874>
- Konateke, S., & Yılmaz, M. (2022). Turkish validity and reliability study of the brief emergency department patient satisfaction scale. *International Emergency Nursing*, 61, 101145.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1755599X22000027>

- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección en Marketing*. In Pearson Educación. (15a ed.).
https://www.academia.edu/37145555/Dirección_en_Marketing_Kotler_y_Keller_15va_edición
- Kruszecka-Krówka, A., Smoleń, E., Cepuch, G., Piskorz-Ogórek, K., Perek, M., & Gniadek, A. (2019). Determinants of parental satisfaction with nursing care in paediatric wards—A preliminary report. *International journal of environmental research and public health*, 16(10), 1774.
<https://www.mdpi.com/1660-4601/16/10/1774>
- Kynoch, K., Ramis, M. A., Crowe, L., Cabilan, C. J., & McArdle, A. (2019). Information needs and information seeking behaviors of patients and families in acute healthcare settings: a scoping review. *JBI Evidence Synthesis*, 17(6), 1130-1153.
https://journals.lww.com/jbisrir/Abstract/2019/06000/Information_needs_and_information_seeking.13.aspx
- Lostaunau Ramos, J. C. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018* [Tesis de grado, Universidad Norbert Wiener]
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/2374>
- Macedo, G. P. D. O. S., & D’Innocenzo, M. (2019). Family members’ satisfaction with the care flow in the Pediatric Emergency Department. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72, 435-441.
<https://www.scielo.br/j/reben/a/6Skp5KywHHkTvP99pFpwVdt/?lang=en&format=html>
- Mateo, H. R., Henríquez, I. L., Bolaños, C. D. D., Trueba, J. C. R., & Sosa, Y. G. (2018). Satisfacción familiar, comunicación e inteligencia emocional. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 117-128.
<https://www.redalyc.org/journal/3498/349855553013/349855553013.pdf>

- Mendoza López, G. A. (2022). *Satisfacción de las madres sobre calidad de atención en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Referencial Ferreñafe* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80176>
- Min, J., Kim, Y., Lee, J. K., Lee, H., Lee, J., Kim, K. S., ... & Lee, Y. J. (2018). Survey of family satisfaction with intensive care units: a prospective multicenter study. *Medicine*, 97(32).
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6133602/>
- Najarro Rojas, D. (2019). *Satisfacción de los familiares acompañantes del usuario sobre la calidad de atención de las enfermeras en el servicio de emergencia. Hospital de Apoyo Huanta-Ayacucho, 2019* [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]
<http://209.45.73.22/handle/UNSCH/3812>
- Natesan, P., Hadid, D., Harb, Y. A., & Hitti, E. (2019). Comparing patients and families perceptions of satisfaction and predictors of overall satisfaction in the emergency department. *PLoS One*, 14(8), e0221087.
<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0221087>
- Nicholas, D. B., Muskat, B., Zwaigenbaum, L., Greenblatt, A., Ratnapalan, S., Kilmer, C., ... & Sharon, R. (2020). Patient-and family-centered care in the emergency department for children with autism. *Pediatrics*, 145(Supplement_1), S93-S98.
https://publications.aap.org/pediatrics/article/145/Supplement_1/S93/11541/Patient-and-Family-Centered-Care-in-the-Emergency
- Ocak, U., & Avsarogullari, L. (2019). Expectations and needs of relatives of critically ill patients in the emergency department. *Hong Kong Journal of Emergency Medicine*, 26(6), 328-335.
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1024907918802737>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(September 2014), 28
[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)

- Perdomo, I. P., Javela, J. D., Falla, J. D., y Lozano, A. (2019). Evaluación de la satisfacción familiar de pacientes atendidos en una unidad de cuidados intensivo cardiovascular. *Revista Navarra Médica*, 5(1), 5-13.
<https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/navarramedica/article/view/191>
- Piedra Urdiales, M. A. (2022). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares en el cuidado de pacientes del servicio de emergencia de un Hospital de Piura, 2020* [Tesis de grado, Universidad Autónoma Deica]
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1529>
- Pinillos Flores, E. C. J., y Díaz Quiliche, M. E. (2017). *Satisfacción del familiar del paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos con la interacción de la enfermera. Trujillo 2016* [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego]
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2441>
- Pintado Peña, M. (2018). *Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17744>
- Ponce Chang MC. (2019). *Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del familiar acompañante del paciente crítico servicio de emergencia Hospital Rezola Cañete, Lima - 2018* [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequip]
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8628/ENSpochmc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Radu, F., Radu, V., Turkeş, M. C., Ivan, O. R., & Tăbîrcă, A. I. (2022). A research of service quality perceptions and patient satisfaction: Case study of public hospitals in Romania. *The International journal of health planning and management*, 37(2), 1018-1048.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hpm.3375>
- Rivera Medrano, W. R. (2021). *Satisfacción del cuidador familiar de pacientes atendidos en servicio de emergencia acerca del cuidado enfermero* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10340>

- Rodríguez Alfaro, C. G. (2019). *Percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del familiar de usuarios Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11737>
- Salehi, T., Nayeri, N. D., Mohammadi, E., & Mardani-Hamooleh, M. (2022). Exploring patients' and family members' experiences of care in the emergency department. *Emergency Nurse*, 30(4).
<https://journals.rcni.com/emergency-nurse/evidence-and-practice/exploring-patients-and-family-members-experiences-of-care-in-the-emergency-department-en.2020.e2008/full>
- Sanchez Cristal, N., Staab, J., Chatham, R., Ryan, S., Mcnair, B., & Grubenhoff, J. A. (2018). Child life reduces distress and pain and improves family satisfaction in the pediatric emergency department. *Clinical pediatrics*, 57(13), 1567-1575.
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0009922818798386>
- Saturno-Hernández, P. J., Martínez-Nicolás, I., Flores-Hernández, S., & Poblano-Verástegui, O. (2019). Calidad del sistema de información en salud: análisis comparativo de indicadores reportados, México OCDE 2010-2016. *Salud pública de México*, 61, 184-192.
<https://www.scielo.org/article/spm/2019.v61n2/184-192>
- Stricker, K. H., Kimberger, O., Schmidlin, K., Zwahlen, M., Mohr, U., & Rothen, H. U. (2009). Family satisfaction in the intensive care unit: what makes the difference?. *Intensive care medicine*, 35, 2051-2059.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s00134-009-1611-4>
- Ullah, T. (2022). Analysis of Factors That Affect the Implementation Of Triage On Satisfaction Of Patients Family. *Journal of Applied Nursing and Health*, 4(1), 140-145.
<https://janh.candle.or.id/index.php/janh/article/view/66>

ANEXOS



ESCUELA DE POSTGRADO

Anexo 1: Matriz de consistencia y Matriz de operacionalización de variables.

Título: Calidad de Información y satisfacción familiar en Emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de información y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022?</p>	<p>General</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de información y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de información y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p>	<p>Variable 1 Calidad de información</p>	<p>Tipo de Investigación Aplicada De acuerdo al alcance Descriptiva, correlacional De acuerdo al enfoque Cuantitativa De acuerdo a la temporalidad Transversal Diseño de investigación No experimental Teoría Calidad de atención y satisfacción del cliente Instrumentos Cuestionario Método de análisis de datos Estadística descriptiva e inferencial</p>
<p>Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión oportunidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión respeto al familiar y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión información completa y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión competencia profesional y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022?</p>	<p>Específicos</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión oportunidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión respeto al familiar y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión información completa y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión competencia profesional y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p>	<p>Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión oportunidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión respeto al familiar y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión información completa y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión competencia profesional y la satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p>		
				<p>Población 150 familiares de pacientes de emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p> <p>Muestra 109 familiares de pacientes de emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022.</p> <p>η</p> $= \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$ <p>Muestreo Probabilístico aleatorio simple</p> <p>Unidad de análisis Familiares de pacientes de la emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022</p>

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Calidad de información	la calidad de servicio se mide a través de la satisfacción del consumidor frente al servicio ofrecido por una organización, que supere sus expectativas y deseos de percepción Parasuraman, Zeithmail y Berry (1985)	La variable satisfacción familiar se operacionalizará a través de sus dimensiones a través de un cuestionario (Briceño, 2021).	Oportunidad	Recibir información oportuna	1.2.3.4	Nominal
			Accesibilidad	Tener acceso a la información	5,6,7	
				Información visible	8,9,10	
			Seguridad	Trato de confianza y honestidad		
				Información expedita y asertiva	11.12.13.14	
			Respeto al familiar	Trato con atención y respeto e integridad		
			Información completa	Suministra información completa, expresada de forma sencilla	15,16,17	
Competencia profesional	Recibir información pertinente	18,19,20				
	Personal comprometido					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción familiar	La satisfacción del cliente, como la complacencia del cliente en respuesta a lo que percibe, sobre los bienes y servicios, siempre y cuando cumpla con sus necesidades y expectativas, por lo que el cliente pueda estar satisfecho Kotler y Keller (2016)	La variable satisfacción familiar se operacionalizó a través de sus dimensiones a través de un cuestionario (Briceño, 2021),	Fiabilidad	La atención del paciente y familiares de forma amigable	1,2	Nominal
			Capacidad de respuesta	La atención del paciente y familiares de forma cordial y amable	3,4,5	
			Seguridad	Atención oportuna al paciente y familiares	6,7,8	
			Empatía	El trato e interés por el paciente y familiares	9,10	
			Aspectos tangibles	La información es accesible ubicada visiblemente	11,12,13	

Anexo 2: Instrumento de medición de las variables.
Cuestionario variable Calidad de Información

Datos generales

Sexo:

Edad:

Prioridad:

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5
N	CN	AV	CS	S

No.	Items	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	Dimension 1: _____					
1	Al presentar problema durante la hospitalización el profesional de la salud informó de alternativas más accesibles para solucionarlos					
2	El profesional de la salud atendió de forma oportuna las solicitudes de información					
3	El profesional de la salud se interesó por el estado de salud del paciente y el estado anímico de los familiares					
4	El profesional de la salud atendió al paciente y familiares de forma adecuada respetando sus opiniones					
5	Se siento conforme con la información recibida por el profesional de la salud					
6	El profesional de la salud permitió que la estadía en el hospital sea llevadera					
7	El profesional de la salud está presto a atender mis reclamos o sugerencias					
8	Existe preocupación por parte del profesional de la salud para solucionar mis problemas					
9	El profesional de la salud informo sobre los deberes y derechos como paciente y familiar					

ESCALA DE VALORACIÓN

←
→

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5
N	CN	AV	CS	S

No	Items	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
10	El profesional de la salud nos hizo sentir seguros durante el proceso de atención					
11	El personal de salud nos trato amablemente durante la atención					
12	El personal de salud nos llamo por nuestro nombre					
13	El persona de salud saluda cuando ingresa al servicio					
14	El personal de salud solucionó informo de los problemas y mejoría del paciente de manera integral					
15	El personal de salud ha ofrecidos información precisa de estado de salud del paciente					
16	El personal de salud orienta adecuadamente					
17	Me siento conforme con la información recibida del personal de salud					
18	El profesional de salud demuestra conocimientos actualizados durante la atención					
19	El profesional de salud demuestra seguridad durante la atención					
20	El profesional de salud demuestra habilidades y destrezas					

Cuestionario variable Satisfacción Familiar

ESCALA DE VALORACIÓN				
→				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5
N	CN	AV	CS	S

No.	Items	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
1	El profesional de salud nos da confianza como para contarle que le sucede					
2	El profesional de salud brinda información de manera muy cuidadosa					
3	El profesional de salud nos atiende de con gentileza					
4	Hay respuesta inmediata en caso de atención requerida					
5	El tiempo de espera es el adecuado					
6	Existe buena atención por el personal de salud					
7	El personal de salud ayuda a resolver mis dudas					
8	Estamos seguro que la atención prestada por el profesional de salud satisface mi necesidad					
9	Existe adecuada orientación del paciente y familiares cuando lo solicita					
10	Siente que el profesional de salud se pone en su lugar para facilitar su atención					
11	El personal de salud mantiene una atención muy adecuada					
12	El servicio de salud cuenta con los materiales e insumos al recibir la atención					
13	El personal que me atendió conto con los implementos de bioseguridad					

Fichas Técnicas

Tabla 14 *Ficha Técnica instrumento variable Calidad de Información*

Criterios	Descripción
Adaptado de	El instrumento fue adaptado de la investigación de Briceño (2021).
Objetivo	Calidad de Información
Aplicación	Emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022
Unidad de análisis	Trabajadores de la Emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco
Tiempo de respuesta	15 a 20 minutos
Número de interrogantes	20 preguntas
Confiabilidad	Coefficiente de Alfa de Cronbach de 0.85
Dimensiones de la encuesta	Oportunidad, Accesibilidad, Seguridad, Respeto al familiar, Información completa y Competencia profesional
Baremos	Baja (20-47), Media (48-74), Alta (75-100)

Nota. Elaboración propia.

Tabla 15 *Ficha Técnica instrumento variable Satisfacción Familiar*

Criterios	Descripción
Adaptado de	El instrumento fue adaptado de la investigación de Briceño (2021).
Objetivo	Satisfacción Familiar
Aplicación	Emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco 2022
Unidad de análisis	Trabajadores de la Emergencia del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco
Tiempo de respuesta	15 a 20 minutos
Número de interrogantes	13 preguntas
Confiabilidad	Coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.85
Dimensiones de la encuesta	Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles
Baremos	Bajo (13-30), Medio (31-47), Alta (48-65)

Nota. Elaboración propia.

Baremos

Variable Calidad de Información

Baremo variable Calidad de Información			
Escala de Likert		Valoración Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Nunca	1	Baja	20-47
Casi nunca	2	Media	48-74
A veces	3		
Casi siempre	4	Alta	75-100
Siempre	5		

Baremo Dimensiones Oportunidad y Respeto al familiar			
Escala de Likert		Valoración Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Nunca	1	Baja	4-9
Casi nunca	2	Media	10-14
A veces	3		
Casi siempre	4	Alta	15-20
Siempre	5		

Baremo Dimensiones Accesibilidad, Seguridad, Información completa y Competencia profesional			
Escala de Likert		Valoración Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Nunca	1	Baja	3-7
Casi nunca	2	Media	8-11
A veces	3		
Casi siempre	4	Alta	12-15
Siempre	5		

Variable Satisfacción Familiar

Baremo variable Satisfacción Familiar			
Escala de Likert		Valoración Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Nunca	1	Bajo	13-30
Casi nunca	2	Medio	31-47
A veces	3		
Casi siempre	4	Alto	48-65
Siempre	5		

Baremo Dimensiones Capacidad de respuesta, Seguridad y Aspectos tangibles			
Escala de Likert		Valoración Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Nunca	1	Bajo	3-7
Casi nunca	2	Medio	8-11
A veces	3		
Casi siempre	4	Alto	12-15
Siempre	5		

Baremo Dimensiones Fiabilidad y Empatía			
Escala de Likert		Valoración Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Nunca	1	Bajo	3-7
Casi nunca	2	Medio	8-11
A veces	3		
Casi siempre	4	Alto	12-15
Siempre	5		

Anexo 3: Cálculo de la muestra

La muestra se calculó a través de la siguiente ecuación

$$\eta = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = 109$$

Donde:

η : número de muestra

N: población=150

e: error, 5.0 %

Z: nivel de confianza, 95.0 %

p: proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia. (50%)

q: proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 -p). (50%)

Anexo 4: Solicitud a la institución para autorizar la recolección de datos



SOLICITO PERMISO PARA APLICAR
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

SEÑOR (A) DIRECTOR DEL HOSPITAL LEONCIO PRADO

SDHLP: Gerardo Carlos A. Florián Gómez.

Nolan Montero Ponte, estudiante de posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI número 45923006, domicilio actual en Jr. Independencia, N° 28 distrito de Huamachuco, provincia Sánchez Carrión, departamento La Libertad; ante usted con toda consideración me presento y expongo lo siguiente:

Que, siendo necesario un permiso emitido por la institución que usted dirige para aplicar el instrumento del proyecto de investigación denominado "**calidad de información y satisfacción familiar en emergencia del hospital Leoncio prado, Huamachuco 2022.**"; y al mismo tiempo mencionar el nombre de la institución en la redacción del Informe de Tesis; por cuanto solicito se me otorgue el permiso para poder aplicar mencionado proyecto y hacer mención a la institución durante la redacción del Informe.

POR LO EXPUESTO:

A usted suplico atender a mi solicitud por ser de justicia.

Anexo:

- Nombre completo del proyecto de investigación.
- Finalidad de la aplicación del instrumento de investigación.
- Resolución de aprobación de proyecto de investigación emitida por la Universidad.
- Instrumentos de recolección de datos debidamente validados.
- Ficha técnica de Instrumentos.
- CD con proyecto de investigación.

Huamachuco, 28 de octubre del 2022

Nolan Montero Ponte

Carta de autorización para aplicación del proyecto de investigación



“Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Huamachuco, 08 de noviembre del 2022

CARTA N° 029-GR-LL/GRDS/DRS/RED-S.C./RR-HH.-ODII-DE.

Sr. NOLAN MONTERO PONTE

PRESENTE:

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA: SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Por el presente me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente; y a la vez, en respuesta al documento referencia, informar que está autorizado para aplicar su proyecto de investigación denominado *calidad de información y satisfacción familiar en emergencia del Hospital Leoncio prado, Huamachuco 2022*, a través de 2 cuestionarios, el primero mide la calidad de información y el segundo satisfacción familiar, mismo que tiene por finalidad optar el grado de maestro en gestión de los servicios de la salud, dichos cuestionarios se aplicaran a partir de la fecha a 109 familiares de los pacientes del área de emergencia que desene participar del presente estudio, al finalizar el trabajo de investigación deberá presentar una copia del informe de tesis para ampliar nuestra sala de investigación institucional, bajo responsabilidad.

Atentamente:

MACV/SR/dema
CC. archivo
folio (4)



Anexo 5: Validación y confiabilidad instrumentos de recolección de datos

Validación.

Se hizo uso de los instrumentos aplicados y validados por Briceño (2021), para la recolección de datos.

Confiabilidad

$$\alpha = \frac{K}{K-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] \text{ donde:}$$

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Items

S_T^2 : Varianza de la suma de los Items

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Confiabilidad variable Calidad de Información

$$\alpha = \frac{20}{20 - 1} * \left[1 - \frac{42,42422}{244,52} \right] = 0,8700$$

Confiabilidad variable Satisfacción Familiar

$$\alpha = \frac{13}{13 - 1} * \left[1 - \frac{39,9}{208,83} \right] = 0,8800$$

Anexo 6. Carta de consentimiento Informado



Universidad
César Vallejo

Escuela de
Posgrado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Nolan Montero Ponte, estudiante de postgrado en maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación científica denominada **"calidad de información y satisfacción familiar en emergencia del hospital Leoncio prado, Huamachuco 2022"**.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez procesadas las encuestas, estas se destruirán. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar un par de encuestas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador.

Atentamente:

Yo, Eliane Shawit Akuts.....con DNI N° 74487177.....

Acepto participar en el proceso de investigación titulada **"calidad de información y satisfacción familiar en emergencia del hospital Leoncio prado, Huamachuco 2022"**

Fecha: 10/11/2022.....



Universidad
César Vallejo

Escuela de
Posgrado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Nolan Montero Ponte, estudiante de postgrado en maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación científica denominada "calidad de información y satisfacción familiar en emergencia del hospital Leoncio prado, Huamachuco 2022".

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez procesadas las encuestas, estas se destruirán. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar un par de encuestas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador.

Atentamente:

Yo, Isabel Huaman Torres.....con DNI N° 45334429

Acepto participar en el proceso de investigación titulada "calidad de información y satisfacción familiar en emergencia del hospital Leoncio prado, Huamachuco 2022"

Fecha 15/11/2022



Universidad
César Vallejo

Escuela de
Posgrado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Nolan Montero Ponte, estudiante de postgrado en maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación científica denominada **"calidad de información y satisfacción familiar en emergencia del hospital Leoncio prado, Huamachuco 2022"**.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez procesadas las encuestas, estas se destruirán. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar un par de encuestas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador.

Atentamente:

Yo, Pilar Rojas Casado con DNI N° 43956317

Acepto participar en el proceso de investigación titulada **"calidad de información y satisfacción familiar en emergencia del hospital Leoncio prado, Huamachuco 2022"**

Fecha 12.11.22

Pilar Rojas Casado





Universidad
César Vallejo

Escuela de
Posgrado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Nolan Montero Ponte, estudiante de postgrado en maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación científica denominada "**calidad de información y satisfacción familiar en emergencia del hospital Leoncio prado, Huamachuco 2022**".

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez procesadas las encuestas, estas se destruirán. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar un par de encuestas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador.

Atentamente:

Yo, Rosmery Gamps Guñones con DNI N° 72876064

Acepto participar en el proceso de investigación titulada "**calidad de información y satisfacción familiar en emergencia del hospital Leoncio prado, Huamachuco 2022**"

Fecha 12.11.22





Universidad
César Vallejo

Escuela de
Posgrado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Nolan Montero Ponte, estudiante de postgrado en maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación científica denominada **"calidad de Información y satisfacción familiar en emergencia del hospital Leoncio prado, Huamachuco 2022"**.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez procesadas las encuestas, estas se destruirán. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar un par de encuestas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador.

Atentamente:

Yo, JOSE DE LA CRUZ MENDIETA.....con DNI N° 49414802...

Acepto participar en el proceso de investigación titulada **"calidad de información y satisfacción familiar en emergencia del hospital Leoncio prado, Huamachuco 2022"**

Fecha 11/11/2022

Anexo 7: Base de datos de la prueba piloto y muestra
Base de datos Prueba Piloto
Variable Calidad de Información

$$\alpha = \frac{K}{K-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2}\right] \text{ donde:}$$

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Items

S_T^2 : Varianza de la suma de los Items

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
2	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
6	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
7	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
8	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2
9	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
10	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
11	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2
12	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
13	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
14	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
15	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
16	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2
15	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
18	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
19	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
20	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5

$$\alpha = \frac{20}{20 - 1} * \left[1 - \frac{42,42422}{244,52}\right] = 0,8700$$

Variable Satisfacción Familiar

$$\alpha = \frac{K}{K-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] \text{ donde:}$$

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Items

S_T^2 : Varianza de la suma de los Items

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
2	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
6	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2
7	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
8	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3
9	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
10	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
11	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2
12	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
13	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
14	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2
15	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
16	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3
15	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
18	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
19	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4
20	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4

$$\alpha = \frac{13}{13 - 1} * \left[1 - \frac{39,19}{208,83} \right] = 0,8800$$

Base de datos de la muestra

Encuestados	Calidad de Información																							
	D1				D2				D3				D4				D5				D6			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20				
1	5	4	5	4	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	4	3	3				
2	3	4	5	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4				
3	5	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	3				
4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	3	5	3	5	4	3	4	3				
5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4				
6	5	3	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3				
7	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4				
8	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3				
9	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3				
10	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3				
11	4	4	3	3	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5				
12	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3				
13	3	4	3	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3				
14	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	3	5				
15	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4				
16	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4				
17	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4				
18	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	3	5	4	5	5				
19	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4				
20	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	3	5	5				
21	3	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5	5	3	5	4	3				
22	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5				

23	3	4	5	3	3	5	3	3	3	5	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4
24	3	5	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	5
25	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	4	3
26	5	3	3	4	3	5	5	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	5	3	3
27	4	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4
28	4	5	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5
29	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4
30	3	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	5
31	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3
32	4	3	5	5	5	5	3	3	5	4	3	3	5	5	4	5	4	3	5	3
33	4	3	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4
34	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4
35	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5
36	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5
37	3	3	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4
38	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3
39	5	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4
40	3	3	5	3	4	5	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4
41	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5
42	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	5	3	3	4	5	4	5	5
43	5	4	5	5	4	4	5	3	4	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4
44	3	5	3	4	5	4	3	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4
45	4	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5
46	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	3
48	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5
49	5	5	4	3	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4

50	4	3	5	3	3	5	3	3	4	3	5	5	3	5	5	3	4	4	4	4
51	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	3
52	3	5	5	3	5	3	4	3	3	5	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4
53	3	5	3	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3
54	5	5	5	3	5	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	3
55	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	5	3
56	5	5	5	3	4	5	3	4	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	3	4
57	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	4
58	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	4	3	4
59	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	3
60	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	3
61	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	3	4	3
62	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5
63	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3
64	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
65	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	5	5
66	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
67	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
68	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
69	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
70	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
71	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
72	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
73	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
74	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
75	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
76	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4

77	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
78	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
79	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
80	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
81	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
82	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
83	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
84	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
85	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
86	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
87	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
89	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
90	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
91	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1	2
92	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	3	1	2	3	1	1	2	2	3	2
93	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2
94	1	3	2	3	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	1	2	1	3	3	2
95	2	2	3	2	1	3	3	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2
96	1	1	2	1	3	2	2	2	2	3	2	1	3	1	3	1	3	2	3	3
97	1	3	1	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
98	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2
99	2	2	1	1	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	1
100	2	1	2	3	3	2	1	3	3	1	2	1	2	1	2	3	3	3	1	2
101	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2
102	2	2	3	1	1	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2
103	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	1	2	1	1	2	3	3	1	2	1

104	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	3	2	1	3	1	2	1	1	1	2
105	2	3	1	1	3	3	2	1	1	3	3	3	1	2	3	1	3	3	3	2
106	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	1	3	1	2	2	1	1
107	2	3	1	2	2	2	1	3	1	2	2	3	1	2	2	2	3	1	1	2
108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3
109	1	1	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	1	2	1	2	3

Satisfacción Familiar													
	D1		D2		D3			D4		D5			
Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	5	3	4	3	5	5	5	4	4	5	3	5	4
2	5	4	4	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4

3	3	5	4	4	5	5	3	3	3	3	5	3	4
4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3
5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	3
6	3	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5
7	4	5	3	3	5	5	4	5	3	4	5	5	3
8	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5
9	3	3	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3
10	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	3
11	5	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	4	5
12	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	3	5
13	3	3	3	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4
14	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4
15	4	5	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	4
16	5	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	3
17	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	4	4	4
18	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	5
19	4	5	5	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4
20	4	4	3	5	3	5	5	4	3	3	4	3	3
21	5	5	5	3	3	3	5	3	4	3	5	5	4
22	4	4	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3
23	3	4	4	4	5	4	5	3	3	5	3	5	5
24	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4
25	5	4	3	5	4	3	5	5	3	5	3	3	5
26	3	5	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	3
27	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3
28	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	5
29	5	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	3

30	3	4	4	3	4	5	4	5	3	5	3	5	4
31	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	3	4
32	5	4	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3
33	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	3	5	5
34	4	3	5	4	3	3	4	3	5	5	4	3	4
35	3	3	4	3	5	5	3	5	5	5	3	4	4
36	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3
37	3	5	3	5	4	3	5	4	3	3	3	5	5
38	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4
39	5	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	5	4
40	4	5	3	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3
41	4	5	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	5
42	4	4	4	3	5	5	3	3	5	4	3	5	4
43	5	5	3	4	3	5	5	3	3	4	5	3	3
44	3	4	3	5	3	5	3	4	3	3	4	5	3
45	5	3	3	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4
46	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4
47	3	5	5	5	3	5	3	4	3	5	3	5	5
48	4	5	3	5	3	5	3	4	3	3	4	3	3
49	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	5	3
50	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	3	5	3
51	5	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	5
52	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4
53	4	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4
54	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4
55	4	3	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4	3
56	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5

57	5	3	4	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5
58	3	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	4	3
59	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5
60	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5
61	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5
62	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4
63	3	3	4	4	3	5	4	3	5	5	3	5	3
64	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5
65	5	3	3	3	3	3	5	5	4	5	3	5	4
66	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5
67	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4
68	4	5	3	4	4	3	5	5	3	3	4	5	5
69	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	4	5
70	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
71	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
73	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
74	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
75	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
76	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
77	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
78	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
79	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
80	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
82	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
83	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3

84	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
85	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
86	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
87	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
88	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
89	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
90	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
91	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
92	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
93	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
94	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
96	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
97	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
98	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
99	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
100	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
101	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
102	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
103	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
104	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
105	1	2	3	3	2	2	3	1	1	3	3	1	1
106	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1
107	3	2	1	1	1	2	3	3	1	1	3	2	3
108	3	3	1	2	1	1	2	1	3	1	3	2	3
109	2	2	1	3	2	3	3	1	1	2	2	3	1
