



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MEDICINA

Calidad de vida y atención que perciben los pacientes hospitalizados en el
servicio de cirugía del hospital JAMO, Tumbes, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Médico Cirujano

AUTOR:

Br. Alayo Rodríguez, Nilder Marino (ORCID: 0000-0002-3548-2287)

ASESOR:

Dr. Pereyra Abastos, Héctor Eduardo (ORCID: 0000-0002-7156-5850)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A la sociedad

Quien se sumerge en el camino del atraso y pesimismo, que sienten que hay cosas imposibles de lograr; sin embargo en la vida no importa de dónde vengas ni quien seas, todos somos capaces de lograr cada cosa que te propongas, y que nada es tarde para iniciar al cambio y decirles que yo lo hice, que elegí el camino profesional en salud y para ello solo seguí el ejemplo y consejos de personas luchadoras, triunfadoras, líderes y también dedico a las que no creyeron en mí y lo entiendo, porque ellos así fueron mal formados.

A mis padres adorados:

Teolinda Rodríguez y Audenio Alayo, por forjar en mí el camino de lucha y superación, por enseñarme a superar las adversidades, su apoyo incondicional, ser fuente de inspiración en el día a día. Me brindaron todo lo que soy como persona, con una dosis de amor sin pedir nada a cambio.

A mis hermanas adoradas:

Rosmery Alayo y Maritza Alayo, por brindarme su amor y muestra de afecto incondicional en todo momento de mi vida, que me impulsaron a salir adelante sobre todo en los momentos más difíciles y así seguir paso a paso en la senda muy hermosa de la vida.

Nilder Alayo Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Recuerdo el pasado y siento que fue ayer, son demasiadas sensaciones y no podría expresar en una sola hoja, pero nada de ello evitara intentarlo; los que me conocen personalmente saben que no soy de muchas palabras, pero si hay momentos de nuestra vida que hay que expresar y agradecer el apoyo que nos brindaron, y provecho este texto para mencionar a cada uno de ellos.

A Dios, por darme la vida, y permitirme seguir mis objetivos en cada paso de mi vida, con sabiduría, fortalecer los corazones e iluminar nuestras mentes de mí y de cada persona que puso en mi camino durante todo este periodo de estudio.

A mi familia; mi madre Teolinda Rodríguez, por creer en mí y brindarme su apoyo incondicional lleno de una dosis de amor; mis hermanas Rosmery y Mary, quien estuvieron ahí cuando las necesite.

A mis maestros y casa de estudios Universidad Cesar Vallejo, que me guiaron y brindaron conocimientos y valores durante mi formación y desarrollo profesional.

A nuestro director de la casa de estudios, Dr. Edgar Bazán Palomino quien siempre está trabajando por el bien de sus alumnos y la carrera profesional.

Nilder Alayo Rodriguez

PÁGINA DEL JURADO



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 4

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **ALAYO RODRIGUEZ NILDER MARINO** cuyo título es:

CALIDAD DE VIDA Y ATENCIÓN QUE PERCIBEN LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL JAMO, TUMBES, 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **14** (número) **Quince** (letras).

Piura **05** de **03** del 20**20**

.....
PRESIDENTE
Dr. Edgar R. Bazán Palomino

.....
SECRETARIO
Dr. Roxy J. Polo Bardales

.....
VOCAL
Dra. Norma Lizeth Chully vite

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nilder Marino Alayo Rodriguez, con DNI N° 43821704 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Medicina, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura, 04 de marzo del 2020



NILDER MARINO ALAYO RODRIGUEZ

DNI N° 43821704

ÍNDICE

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos.....	2
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	3
1.4. Formulación del Problema.....	5
1.5. Justificación del Estudio.....	5
1.6. Objetivos.....	6
II. MÉTODO.....	6
2.1. Diseño de investigación.....	6
2.2. Variables, operacionalización.....	7
2.3. Población y muestra.....	8
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	8
2.5. Métodos de análisis de datos.....	9
2.6. Aspectos éticos.....	9
III. RESULTADOS.....	10
IV. DISCUSIÓN.....	14
V. CONCLUSIONES.....	16

VI. RECOMENDACIONES	17
REFERENCIAS.....	18
ANEXOS	21
Anexo 01.....	21
Anexo 02.....	22
Anexo 03.....	23
Anexo 04: Acta de Originalidad de Turnitin	24
Anexo 05: Pantallazo del porcentaje de turnitin	25
Anexo 06: Autorización de Publicación de tesis.....	26
Anexo 07: Versión final del trabajo de investigación.....	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principales características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019	10
Tabla 2. Calidad de vida según sus puntuaciones física y mental en los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019	11
Tabla 3. Calidad de atención que perciben los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019	12

RESUMEN

Introducción: La calidad de atención es un aspecto muy polémico en nuestra realidad por diversos factores como difícil diagnóstico y aceptación de referencias a ciertas patologías. Es por ello que diferentes gerencias regionales de salud en busca de una solución descentralizada han tomado medidas para mejorar la calidad asistencial en los centros de salud. **Objetivo:** Describir la calidad de vida y atención que perciben los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019. **Metodología:** Estudio descriptivo, de corte transversal. Diseño observacional, no experimental. **Resultados:** La media de edad fue de 58 años, el 74% fueron del sexo masculino, el 61,2% eran casados, el 82,3% tenían un nivel socioeconómico bajo, el 61,2% provenían de un lugar rural y el 32,3% no tenían grado de instrucción. Al aplicar el cuestionario de calidad de vida, SF – 12, el cual mide dos componentes físico y mental, se encontraron las siguientes puntuaciones: en la escala del 1 al 100, el 60% de la puntuación sumaria mental y el 79% de la puntuación sumaria física fueron menores al puntaje de referencia menor a 50.

Conclusiones: Se realizó el análisis de las medias de las variables del cuestionario SERVQHOS, en donde se reportaron que la mayoría de los pacientes se manifestaron satisfechos en todas las dimensiones que se evaluaron con un puntaje mayor a 3,5 (en una escala del 1 al 5, donde de lo que esperaban, 1 es “mucho peor” y 5 “mucho mejor”), por lo que todas las variables se puntuaron según lo que se esperaba o muy superior a lo que se esperaba. Los ítems con los que los pacientes manifestaron mayor satisfacción fueron “trato personalizado que se le da a los pacientes” (4,42 +/- 0,700) y la “cortesía y amabilidad del personal en su trato con la gente” (4,40 +/- 0,677), presentando ambas variables un puntaje mayor de 4,5, correspondiente a la categorización de “mejor”. Los ítems con peor valoración fueron “facilidad para llegar al hospital” (3,68 +/- 0,961) y “las señalizaciones (indicaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital” (3,87 +/- 0,913). El puntaje medio de las 19 variables sobre la calidad de atención fue de 4,2 +/- 0,56.

Palabras claves: calidad de vida, calidad de atención, pacientes hospitalizados. (Fuente: DeCs).

ABSTRACT

Introduction: The quality of care is a very controversial aspect in our reality due to various factors such as difficult diagnosis and acceptance of references to certain pathologies. That is why different regional health managements in search of a decentralized solution have taken measures to improve the quality of care in health centers. **Objective:** Describe the quality of life and care that hospitalized patients perceive in the Jamo Hospital Surgery Service, Tumbes, 2019. **Methodology:** Descriptive study, cross-sectional. Observational design, not experimental. **Results:** The average age was 58 years, 74% were male, 61.2% were married, 82.3% had a low socioeconomic status, 61.2% came from a rural place and the 32.3% had no degree of instruction. When applying the quality of life questionnaire, SF - 12, which measures two physical and mental components, the following scores were found: on the scale of 1 to 100, 60% of the mental summary score and 79% of the Physical summary scores were lower than the reference score less than 50. **Conclusions:** The analysis of the means of the variables of the SERVQHOS questionnaire was performed, where it was reported that the majority of the patients were satisfied in all the dimensions that were evaluated with a score greater than 3.5 (on a scale of 1 to 5, where what they expected, 1 is "much worse" and 5 "much better"), so all variables were scored according to what was expected or far superior to what was expected. The items with which patients expressed greater satisfaction were "personalized treatment given to patients" (4.42 +/- 0.700) and "courtesy and friendliness of staff in their dealings with people" (4.40 +/- 0.677), both variables presenting a score greater than 4.5, corresponding to the "best" categorization. The items with the worst assessment were "ease of getting to the hospital" (3.68 +/- 0.961) and "signs (directions) to get your bearings and know where to go in the hospital" (3.87 +/- 0.913). The average score of the 19 variables on the quality of care was 4.2 +/- 0.56.

Keywords: quality of life, quality of care, hospitalized patients. (Source: MesH).

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La calidad de atención es un aspecto muy polémico en nuestra realidad por diversos factores como difícil diagnóstico y aceptación de referencias a ciertas patologías.

Es por ello que diferentes gerencias regionales de salud en busca de una solución descentralizada han tomado medidas para mejorar la calidad asistencial en los centros de salud.

Otras hipótesis mencionan que está relacionado con el horario de atención que tienen los hospitales y el poco recurso humano lo que hace que el personal de salud trabaje más tiempo lo que genera más estrés en ellos.

El empleo de manejos paliativos y de pacientes en estado crítico también son factores a tener en cuenta debido a que provoca en los familiares una situación de descontrol que termina en creer que alguna complicación de la patología pueda ser un error negligente por el médico.

El Ministerio de Salud ha tomado medidas en esta situación por lo que han decidido establecer definiciones en los conceptos más importantes de la atención hospitalaria, como el claro esquema de atención a los pacientes con el objetivo de conseguir el aumento en la satisfacción de la calidad asistencial¹.

Por ende se plantea el uso estándares en calidad para obtener de manera objetiva en que niveles de calidad nos encontramos y a las medidas para mejorar².

Por todo lo anteriormente mencionado de la calidad de atención y el conocimiento de las patologías más frecuentes en el servicio de cirugía, es que el presente estudio busca establecer la calidad de vida y atención que perciben los pacientes y con ello establecer medidas para mejorar la calidad de vida y atención.

1.2.Trabajos Previos

Internacional:

López PP, Madrid 2013, en un estudio de 300 pacientes sobre la calidad de atención se encontró que las atenciones jerárquicas de las patologías por frecuencia eran respiratorias en un 37% seguida de las causas digestivas en 15%, siendo más frecuentes las atenciones a mujeres con una edad promedio de 40 años y el día domingo presento más frecuencia de atenciones 30% mientras que el día miércoles la menor cantidad, siendo estas más frecuentes entre las tardes³.

Correia y Miranda, Portugal 2010, en un estudio sobre calidad asistencial concluyó que disminuían los niveles de satisfacción de la atención en los pacientes. Mientras que la atención por consulta externa aumentaba la lealtad hacia el centro de salud. Estableciendo que se debe reducir los tiempos de espera y mejoras en el tiempo de planteamiento del diagnóstico inicial en los pacientes de urgencias⁴.

Nacional:

MINSA, Lima 2012, refiere que aplicando el índice de Gini, las principales patologías tienen diferente calidad de atención de acuerdo a la cronicidad del cuadro. Además, reporto que se presentan diferentes factores influyen como acceso a la atención médica.

Presentar patologías crónicas es más frecuente en mayores de 60 años y debido a factores económicos.

Mientras que la toma de medidas preventivas es disminuye la atención de pacientes en su mayoría de causa respiratoria⁵.

Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2014, en su estudio encontró que de los atendidos por consulta externa el principal factor de insatisfacción era el tiempo en poder conseguir una cita seguido del reducido recurso humano que presenta el hospital, lo mismo ocurre en los casos de pacientes para hospitalizaciones.

En los pacientes de emergencia la fiabilidad es el factor que con mayor frecuencia presenta insatisfacción seguido de la empatía⁶.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

Calidad: Es la satisfacción mediante soluciones técnicas que presenten el menor número de deficiencias.

Calidad en salud: Equilibrio entre los resultados, métodos, criterios y medidas utilizadas para establecer las mejoras en calidad⁷.

En la actualidad han cambiado las definiciones siendo considerado concepto de Calidad Total, teniendo como indicador principal la satisfacción de los pacientes.

La percepción de la satisfacción puede ser implícita, explícita o latente.

Para evaluar esta percepción se usó como criterios las mejoras en la calidad, disminución de los tiempos de respuesta y el factor económico⁸.

Gestión de la calidad: Organización estructurada de participación con el objetivo de obtener un avance favorable en la satisfacción de los pacientes⁹.

Sistema de gestión de calidad: basada en la organización estructurada, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios con el fin de obtener mejores resultados¹⁰.

Eficiencia: Obtención de atención inmediata con los recursos que se encuentran al alcance y los menores costos posibles¹¹.

Efectividad: Facultad de generar cambios que conllevan a un aumento de productividad, aunque en algunas ocasiones la efectividad y productividad sean inversamente proporcional¹².

Estructura: Soporte de una empresa, como infraestructura, logística, funciones⁸¹.

Proceso: Pasos a seguir según el sistema de calidad para poder producir las mejoras necesarias en salud¹³.

Resultado: Equilibrio entre la atención recibida a los pacientes y la forma como esta ha sido percibida.

Percepción: La forma como los pacientes reciben la atención proporcionada, punto clave en la generación de confianza en el centro de salud¹⁴.

Satisfacción: Grado de confianza hacia un centro de salud obtenida por el paciente debido a su atención¹⁵.

Usuario externo: Quien obtiene el producto final ofrecidos por el usuario interno con la finalidad de cubrir necesidades de manera¹⁶.

Usuario interno: Quien emplea logística de salud para establecer una buena calidad de atención en usuario interno¹⁷.

Relación interno - externo: Proporción que resulta del trabajo de centros de salud y pacientes que llevan a mejoras en la calidad¹⁸.

Calidad de atención medica

Evaluada por el diagnóstico y terapéutica correctos para llegar a una adecuada atención del paciente, lo que implica disminuir iatrogenias, acelerar atenciones médicas y un correcto manejo del paciente.

Esta es muy fácil de conocer, pero difícil de aplicar porque se basa en la percepción que tendrá el paciente sobre el servicio de salud.¹⁹.

Calidad de vida de los pacientes

Reconocimiento que tiene el paciente sobre su realidad.

Este concepto está muy influenciado por las culturas y realidades sociales donde se evaluó, siendo inestable en diferentes partes del mundo, pero aun así el estado de salud puede influenciar de manera equitativa lo que puede darnos datos más válidos.

Subjetivamente significa la satisfacción de poseer aspectos básicos de vida con la menor cantidad de recursos²⁰.

Salud física

Es el estado de correcta homeostasis con un adecuado metabolismo corporal, esta es una correcta estabilización mediante el empleo de planes alimenticios y actividad física.

Salud mental

Manejo de nuestra vida y su interrelación con nuestro entorno, y como respondemos a estímulos como metas, frustraciones, entre otros.

Salud emocional

Manejo de emociones de manera que estos no puedan generar desestabilidad basándonos en valores y en el empleo de nuestro nivel de tolerancia ante situaciones complicadas²¹.

Calidad asistencial en hospitales

Basado en 3 aspectos, técnico, donde se aplica los conocimientos científicos y tecnología; interpersonal, la relación de las personas con su entorno en base a valores, y confort, elementos que rodean al paciente y que le producen comodidades²².

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la calidad de vida y atención que perciben los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019?

1.5. Justificación del Estudio

Este estudio tiene como finalidad establecer la calidad de vida, satisfacción del paciente y patologías más frecuentes. Su conocimiento mediante el análisis de los indicadores, es para estar informando del grado de organización que tendría este hospital en donde se realizó el estudio.

Un control de la calidad de atención debe tener como parámetros la opinión de los pacientes. Este proceso es sencillo y nos puede proporcionar datos importantes que benefician al centro de salud y permite realizar las mejoras necesarias²³.

Se busca obtener la percepción de calidad recibida, donde influyen diversos factores desde la gestión en la calidad de salud hasta los tiempos de respuesta al paciente en su atención²⁴.

Otra de las justificaciones del presente trabajo es que es relevante a nivel social investigar la calidad de vida y satisfacción, así como conocer las patologías más frecuentes de los pacientes atendidos en ese nosocomio para de esta manera mejorar la calidad de vida y la atención sanitaria que se percibe en dicho servicio.

1.6.Objetivos

1.6.1 General

- Describir la calidad de vida y atención que perciben los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019.

1.6.2. Específicos

- Describir las principales características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019.
- Describir la calidad de vida según puntuaciones física y mental en los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019.
- Describir la calidad de atención que perciben los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019.

II. MÉTODO

2.1.Diseño de investigación

Estudio descriptivo, de corte transversal. Diseño observacional, no experimental.

2.2. Variables, operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala	Tipo de Variable
Calidad de vida	Se define como un concepto que abarca múltiples dimensiones, que incluye variables de bienestar objetivas y subjetivas, materiales y no materiales, colectivas e individuales.	Evaluación basada en indicadores “objetivos” aspectos físicos y establecidos mediante una encuesta.	Excelente Muy Buena Buena Regular Mala	Ordinal	Cualitativa Politómica
Satisfacción del paciente	Estado de bienestar en el que se encuentra el usuario al prestar un servicio específico al cubrir sus expectativas de lo que se esperaba de acuerdo a la atención sanitaria.	Para medir la satisfacción de los pacientes se considerará 19 ítems que se valorarán en la escala SERVQHOS.	Mucho peor Peor Igual Mejor Mucho mejor	Ordinal	Cualitativa Politómica

2.3.Población y muestra

- Universo de Estudio: conformado por el total de pacientes atendidos en el Hospital Jamo, Tumbes, 2019.
- Población: La población serán los pacientes atendidos en el servicio de hospitalización, en el Hospital Jamo, Tumbes, 2019.
- Muestra: Se obtuvo un tamaño muestral de 180 pacientes que fueron atendidos en el servicio de hospitalización, en el Hospital Jamo, Tumbes, 2019.
- Unidad de análisis: los pacientes.
 - Criterios de selección:
 - o Criterios de inclusión:
 - Pacientes que presenten historia clínica completos, respecto los datos de interés que se tomarán para el presente estudio.
 - Pacientes con patologías por cualquier etiología que cuente con una completa historia clínica.
 - Pacientes con manejo quirúrgico en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019.
 - o Criterios de exclusión:
 - Pacientes con alta voluntaria solicitada.
 - Pacientes con cirugía practicada en otros nosocomios particulares o estatales que ingresan por alguna complicación.
 - Pacientes con insuficientes datos en la historia clínica.

2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Entrevista directa: considerando que la participación será directamente con algunos de los usuarios.

Encuesta: Utilización tanto para la calidad como satisfacción (Ver Anexos).

Análisis documental: Mediante revisión de historias clínicas para poder obtener las patologías más frecuentes en el servicio de Cirugía del hospital.

Mediante la aplicación del cuestionario SERVQHOS, para evaluar la percepción de la satisfacción de pacientes hospitalizados mediante la realización de respuesta a las preguntas presentadas en dicho cuestionario²⁵. (Anexo 01).

Mediante el cuestionario de calidad de vida SF-12, se evaluará la calidad de vida mediante la respuesta de las preguntas establecidas en dicho cuestionario²⁶. (Anexo 02)

El presente trabajo es validado por utilizar instrumentos de evaluación internacional y nacional en cuanto a calidad SF-12 y satisfacción de hospitalizados SERVQHOS.

2.5.Métodos de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó a través del programa estadístico SPSS, por lo que todos los datos de las variables del presente estudio se representaron a través de gráficos, tablas y textualmente. Se describirán porcentajes y frecuencias para evaluar cada criterio de evaluación de la calidad, así como, las encuestas de satisfacción del paciente.

2.6.Aspectos éticos

Este trabajo estuvo basado en el código Núremberg para investigaciones en el ámbito médico, a través de la firma de un consentimiento informado. Asimismo, cuenta con la autorización y aprobación del Hospital Jamo de Tumbes, y de la UCV – PIURA.

III. RESULTADOS

De las 180 historias clínicas que ingresaron al estudio, la media de edad fue de 58 años, el 74% fueron del sexo masculino, el 61,2% eran casados, el 82,3% tenían un nivel socioeconómico bajo, el 61,2% provenían de un lugar rural y el 32,3% no tenían grado de instrucción, como se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Principales características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019

Características	n°	%
Sexo		
Femenino	47	26
Masculino	133	74
Estado civil		
Conviviente	41	22,5
Soltero	29	16,3
Casado	110	61,2
Nivel socioeconómico		
Bajo	148	82,3
Medio	17	9,4
Alto	15	8,3
Edad*	58	(46-70)
Lugar de Procedencia		
Urbano - marginal	19	10,4
Rural	110	61,2
Urbano	51	28,4
Grado de instrucción		
Superior	11	6,2
Secundaria	46	25,5
Primaria	65	36,2
Sin instrucción	58	32,1

*Media y rango intercuartílico

Fuente: Pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019.

Al aplicar el cuestionario de calidad de vida, SF – 12, el cual mide dos componentes físico y mental, se encontraron las siguientes puntuaciones: en la escala del 1 al 100, el 60% de la puntuación sumaria mental y el 79% de la puntuación sumaria física fueron menores al puntaje de referencia menor a 50, como se muestra en la tabla n° 2.

Tabla 2. Calidad de vida según sus puntuaciones física y mental en los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019

	X +/- DS	Puntaje < 50
Puntuación física promedio	35,71 +/- 10,4	79%
Puntuación mental promedio	44,12 +/- 11,6	60%

Fuente: Pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019.

Se realizó el análisis de las medias de las variables del cuestionario SERVQHOS, en donde se reportaron que la mayoría de los pacientes se manifestaron satisfechos en todas las dimensiones que se evaluaron con un puntaje mayor a 3,5 (en una escala del 1 al 5, donde de lo que esperaban, 1 es “mucho peor” y 5 “mucho mejor”), por lo que todas las variables se puntuaron según lo que se esperaba o muy superior a lo que se esperaba. Los ítems con los que los pacientes manifestaron mayor satisfacción fueron “trato personalizado que se le da a los pacientes” (4,42 +/- 0,700) y la “cortesía y amabilidad del personal en su trato con la gente” (4,40 +/- 0,677), presentando ambas variables un puntaje mayor de 4,5, correspondiente a la categorización de “mejor”. Los ítems con peor valoración fueron “facilidad para llegar al hospital” (3,68 +/- 0,961) y “las señalizaciones (indicaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital” (3,87 +/- 0,913). El puntaje medio de las 19 variables sobre la calidad de atención fue de 4,2 +/- 0,56 como se muestra en la tabla n° 3.

Tabla 3. Calidad de atención que perciben los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019

Ítems	MUCHO PEOR	PEOR	IGUAL	MEJOR	MUCHO MEJOR	Media (D. típica)
	1 n (%)	2 n (%)	3 n (%)	4 n (%)	5 n (%)	
1.- Tecnología de los equipos médicos para diagnóstico y tratamiento.	4 (2,2%)	0	44 (24,4%)	80 (44,4%)	110 (61,1%)	4,12 (0,838)
2.- Apariencia (uniforme y limpieza) del personal.	2 (1,1%)	0	26 (14,4%)	74 (41,1%)	136 (75,5%)	4,25 (0,816)
3.- Las señalizaciones (indicaciones) para orientarse y saber donde ir en el hospital.	2 (1,1%)	4 (2,2%)	92 (51,1%)	64 (35,5%)	88 (48,8%)	3,87 (0,913)
4.- Personal cumple lo que dice que va a hacer.	0	0	52 (28,8%)	62 (34,4%)	122 (67,7%)	4,29 (0,762)
5.- Estado en que se encuentran las habitaciones del hospital (estado agradable).	2 (1,1%)	4 (2,2%)	70 (38,8%)	70 (38,8%)	92 (51,1%)	4,12 (0,900)
6.- Información proporcionada por los médicos al paciente.	4 (2,2%)	0	44 (24,4%)	80 (44,4%)	110 (61,1%)	4,12 (0,857)
7.- Tiempo de espera para ser atendido por un médico.	6 (3,3%)	8 (4,4%)	42 (23,3%)	76 (42,2%)	106 (58,8%)	4,02 (0,977)
8.- Facilidad para llegar al hospital.	6 (3,3%)	4 (2,2%)	92 (51,1%)	64 (35,5%)	68 (37,7%)	3,68 (0,961)
9.- Interés del personal por solucionar problemas de los pacientes.	0	0	42 (23,3%)	62 (34,4%)	132 (73,3%)	4,27 (0,762)
10.- Puntualidad de las consultas médicas.	2 (1,1%)	4 (2,2%)	42 (23,3%)	60 (33,3%)	108 (60%)	4,22 (0,867)
11.- Rapidez con que consigues lo que necesitas.	0	4 (2,2%)	28 (15,5%)	82 (45,5%)	124 (68,8%)	4,33 (0,747)
12.- Disposición del personal para ayudarte cuando lo necesitas.	2 (1,1%)	0	26 (14,4%)	74 (41,1%)	136 (75,5%)	4,33 (0,744)

13.- Seguridad y confianza que el personal transmite a los pacientes.	0	0	32 (17,7%)	68 (37,7%)	136 (75,5%)	4,33 (0,712)
14.- Cortesía y amabilidad del personal en su trato con la gente.	0	0	26 (14,4%)	64 (35,5%)	148 (82,2%)	4,40 (0,677)
15.- Preparación del personal para realizar sus labores.	2 (1,1%)	0	42 (23,3%)	84 (46,6%)	110 (61,1%)	4,20 (0,810)
16.- Trato personalizado que se da a los pacientes.	0	0	28 (15,5%)	56 (31,1%)	152 (84,4%)	4,42 (0,700)
17.- Capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes.	0	0	38 (21,1%)	72 (40%)	128 (71,1%)	4,27 (0,737)
18.- Información que los médicos dan a los familiares.	4 (2,2%)	4 (2,2%)	54 (30%)	72 (40%)	104 (57,7%)	4,02 (0,924)
19.- Interés del personal de enfermería por los pacientes.	0	0	32 (17,7%)	66 (36,6%)	140 (77,7%)	4,34 (0,711)

Fuente: Pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019.

IV. DISCUSIÓN

Después de revisar los resultados que se obtuvieron, se evidencia que los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, valoraron de manera muy positiva su paso por ese servicio. La mayoría de ellos se manifestaron satisfechos o muy satisfechos por la atención brindada y recibida. Estos resultados se asemejan a estudios realizados con anterioridad, donde se muestra que la percepción que tienen los pacientes sobre los cuidados en el hospital es adecuada. Lo que se contrapone a lo encontrado en el presente estudio en donde no existió paciente insatisfecho alguno, cuando es lo más común encontrar en cualquier centro de salud, cuyo porcentaje de insatisfacción va de 1 al 3%.

Al aplicar el cuestionario de calidad de vida, SF – 12, el cual mide dos componentes físico y mental, se encontraron las siguientes puntuaciones: en la escala del 1 al 100, el 60% de la puntuación sumaria mental y el 79% de la puntuación sumaria física fueron menores al puntaje de referencia menor a 50.

Respecto al análisis que se puede realizar de las 19 variables estudiadas sobre los diversos aspectos que brindan los centros hospitalarios, se puede inferir que las puntuaciones fueron relativamente altas, encontrando que la gran mayoría de pacientes se manifestaron satisfechos en los diversos aspectos estudiados. Estos hallazgos se asemejan o son relativamente superiores a otros estudios explorados.

Los ítems de la asistencia hospitalaria, en los cuales, los pacientes manifestaron mayor satisfacción fueron “trato personalizado que se le da a los pacientes” (4,42 +/- 0,700) y la “cortesía y amabilidad del personal en su trato con la gente” (4,40 +/- 0,677), que corresponden a una calidad subjetiva, presentando ambas variables un puntaje mayor de 4,5, correspondiente a la categorización de “mejor”. Por lo contrario, los ítems con peor valoración fueron “facilidad para llegar al hospital” (3,68 +/- 0,961) y “las señalizaciones (indicaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital” (3,87 +/- 0,913), que corresponden a la calidad objetiva. Por lo que se concluye que el paciente se encuentra satisfecho y percibe una calidad de atención adecuada, sin embargo, los aspectos a mejorar son la accesibilidad al centro hospitalario y las carencias en aspectos estructurales.

Dentro de las limitaciones del presente estudio se tuvo el sesgo de selección, ya que no se les logró aplicar todas las encuestas a todos los pacientes hospitalizados del Hospital Jamo

Tumbes, sin embargo, se cuenta con un adecuado tamaño de muestra que sirvió para realizar el análisis del presente estudio y reportar los datos, con la finalidad de dar a conocer una realidad en un servicio de un centro hospitalario, el cual servirá para adoptar medidas que ayuden a conservar la adecuada calidad de vida y la satisfacción de los paciente. Además sería de vital importancia manifestar los resultados al nosocomio para que puedan revisar la actualidad de lo que manifiestan los pacientes, con el objetivo de continuar con la mejora continua del establecimiento de salud.

V. CONCLUSIONES

1.- Las principales características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados fueron: la media de edad fue de 58 años, el 74% fueron del sexo masculino, el 61,2% eran casados, el 82,3% tenían un nivel socioeconómico bajo, el 61,2% provenían de un lugar rural y el 32,3% no tenían grado de instrucción, en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019.

2.- La calidad de vida según puntuaciones física y mental, fueron: en la escala del 1 al 100, el 60% de la puntuación sumaria mental y el 79% de la puntuación sumaria física fueron menores al puntaje de referencia menor a 50, en los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019.

3.- La calidad de atención que perciben los pacientes hospitalizados fue: la mayoría de los pacientes se manifestaron satisfechos en todas las dimensiones que se evaluaron con un puntaje mayor a 3,5 (en una escala del 1 al 5, donde de lo que esperaban, 1 es “mucho peor” y 5 “mucho mejor”), en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes, 2019.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.- Mejorar las estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención en el servicio de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes.
- 2.- Entregar el reporte de este estudio a las altas autoridades del Hospital Jamo, Tumbes, para que apliquen alternativas para aumentar la satisfacción de los pacientes.
- 3.- Diseñar intervenciones que ayuden a mejorar la calidad de vida física y mental de los pacientes del servicio de hospitalización de Cirugía del Hospital Jamo, Tumbes.
- 4.- Presentar los resultados de este estudio a revistas de gran impacto para su publicación y aumento del conocimiento científico.

REFERENCIAS

1. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA. Lima, Perú: MINSA. 30 de Mayo del 2006.
2. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados. Lima, Perú: Ministerio de Salud. 2003.
3. López PP. Calidad, satisfacción y patologías en un servicio de urgencias. [Tesis doctoral]. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid. 2013.
4. Correia LS, Miranda GF. Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal: Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. 16(2); 2010, pp. 27-41.
5. Dirección general de Epidemiología. Análisis de la demanda y el acceso a los servicios de salud en el Perú. Ministerio de Salud. 2012.
6. Hospital San Juan de Lurigancho. Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2013. Lima, Perú: Unidad de Gestión de la Calidad - Satisfacción del Usuario Externo. 2014
7. Capote Femenías José, Peña Rosell Amalia. Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba. Medisur [Internet]. 2018 Feb [citado 2018 Oct 15]; 16(1): 10-19.
8. Cabello Morales Emilio. Calidad de la Atención Medica: ¿Paciente o cliente?. Rev Med Hered [Internet]. 2001 Jul [citado 2018 Oct 15] ; 12(3): 96-99.
9. Barrios Fernández, Norma, Ricard Delgado, Myrna, & Fernández Elías, Rafael, La definición de funciones en la gestión de la calidad de los procesos universitarios. Cofin Habana, [Internet]. 2016 Feb [citado 2018 Oct 15]; 10(2), 95-114.
10. Montero E. Marco conceptual para la evaluación de programas de salud. Rev población y salud en Mesoamérica Costa Rica [revista en línea]. 2004; 1: 2 [accesado el 03 de Julio 2009].

11. Centro de Gestión Hospitalaria. Calidad de atención en salud [revista en línea] Bogotá, Colombia 2008 [accesado 22 de junio de 2009]
12. Céspedes JE, Paz JJ, Guete A. Estudio de satisfacción de los usuarios de la Asociación Mutual SER E.S.S. ARS con el programa de administración del riesgo cardiovascular "De Todo Corazón". Gerencia y Políticas de Salud. Universidad Javeriana. Bogotá Colombia [revista en línea] 2007; 6:112-138. [accesado el 04 de Julio 2009]
13. Cante Elgueta MJ. Satisfacción de los usuarios del Sistema Integral de Atención en Salud-SIAS-, Municipio La Gomera, Departamento de Escuintla.[tesis Médica y Cirujana] Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Médicas, 2006. (4) (36) (49)
14. Ramírez O. Fernández M, Irigoyen O, Coria, López A, Baille E. Calidad del usuario interno: actitud de médicos de atención primaria hacia el equipo de salud en ciudad de México MPA e-Journal Med. Fam. & At. Prim. Int. [revista en línea]. 2008; 2 (3): 149-154. [accesado el 08 de Septiembre 2009]
15. Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Rev Cubana Med Gen Integr.1999;15:541-8. la salud8.
16. Ponce Guevara J F. Calidad de la atención a partir de la percepción de usuarios (as) y los (as) prestadores (as) de salud en la Unidad de Salud "Dr. José María Ochoa" Comayagua, Honduras. [tesis en línea de Maestría en Epidemiología]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud, Escuela de la Salud Pública de Nicaragua, 2004.
17. Bronfman M, Castro R, Zúñiga E, Miranda C, Oviedo J. Hacemos lo que podemos: los prestadores de servicios frente al problema de la utilización.
18. Salud Pública de México [revista en línea] 1997; 39: 6 [accesado el 03 de Julio 2009].
19. Revilla RE, Pimentel RC. Calidad de los Servicios de Salud en México. Postgrado de Salud Pública. Universidad Regional del Sureste. Evid Med Invest Salud 2012; 5 (3): 76-78
20. Organización Mundial de la Salud. Programa Envejecimiento y Ciclo Vital.

- Envejecimiento activo: un marco político. *Rev Esp Geriatr Gerontol* 2002; 37(S2):74-105.
21. Rohn J. La Salud física, mental y emocional nos permite gozar lo bello de la vida. México. 2014.
 22. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quarterly*. 1966;44:166-202.
 23. Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle, Colombia. 2010.
 24. Pérez Pulido Miguel Oswaldo, Orlandoni Merli Giampaolo, Ramoni Perazzi Josefa, Valbuena Vence Miguel. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Rev Cubana Salud Pública [Internet]*. 2018 Jun [citado 2018 Oct 15] ; 44(2): 325-343.
 25. Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez MJ, Buil JA, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. España: Universidad Miguel Hernández .*Medicina Preventiva* 1998; 4;12-18.
 26. Vera VP, Silva J, Celis AK, Pavez P. Evaluación del cuestionario SF-12: verificación de la utilidad de la escala salud mental. Chile: Universidad de Santiago de Chile, USACH. *Rev Med Chile* 2014; 142: 1275-1283.

ANEXOS

Anexo 01

Cuestionario SERVQHOS sobre satisfacción paciente hospitalizado

Escala de valores: 1. Mucho peor 2. Peor 3. Igual 4. Mejor 5. Mucho mejor

Nº	Items	1	2	3	4	5
01	La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos					
02	Apariencia (limpieza y uniforme) del personal					
03	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital					
04	Si el personal cumple lo que dice que va a hacer					
05	El estado en que están las habitaciones del hospital (dan una apariencia agradable)					
06	La información que los médicos proporcionan					
07	El tiempo de espera para ser atendido por un médico					
08	La facilidad para llegar al hospital					
09	El interés del personal por solucionar problemas de los pacientes					
10	La puntualidad de las consultas médicas					
11	La rapidez con que consigues lo que necesitas					
12	La disposición del personal para ayudarte cuando lo necesitas					
13	La confianza (seguridad) que el personal trasmite a los pacientes					
14	La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente					
15	La preparación del personal para realizar su trabajo					
16	El trato personalizado que se da a los pacientes					
17	La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes					
18	La información que los médicos dan a los familiares					
19	El interés del personal de enfermería por los pacientes					

Anexo 02

Encuesta sobre calidad de vida SF-12

Valores de la escala:

1. Nunca
2. A veces
3. A menudo
4. Siempre


N°	<u>Items</u>	1	2	3	4
01	Limitación para realizar actividades cotidianas				
02	Limitaciones para subir varios pisos				
03	Hacer menos de lo que hubiera querido hacer debido a la salud				
04	Dejar de hacer algunas tareas debido a la salud física				
05	Dificultad en el desempeño de actividades debido al dolor.				
06	Interferencias en las actividades sociales debido a problemas físicos o emocionales.				
07	Hacer menos de lo que hubiera querido hacer por problemas emocionales.				
08	Peor desempeño de actividades cotidianas por problemas emocionales.				
09	Se siente calmado y tranquilo.				
10	Se siente desanimado y triste.				

Anexo 03

Ficha de Recolección de datos

Nº	Items	Datos referenciales					
01	Paciente						
02	Sexo	Masculino(1)			Femenino(2)		
03	Edad	años cumplidos					
04	Grado de estudios concluidos						
05	Situación laboral						
06	Estado civil						
07	Día de semana de asistencia	Lunes (1)	Martes (2)	Miércoles (3)	Jueves (4)	Viernes (5)	Sábado (6)
08	Día de asistencia según	Día		mes		año	
09	Hora de asistencia						
10	Motivos de consulta						
11	Diagnostico						
12	Tratamiento						
13	Derivados al hospital	Si(1)			No(2)		
14	Tipo de asistencia	Consulta en el hospital(1)			Asistencia en domicilio(2)		
15	Patología crónicas						
16	Tratamiento previos						
17	Asistencia	Médico(1)		Médico-enfermería(2)		Otros(3)	

Anexo 04: Acta de Originalidad de Turnitin

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE ORIGINALIDAD	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	-----------------------------	---

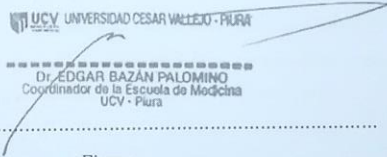
Yo,

EDGAR RICARDO BAZAN PALOMINO docente de la Facultad De Ciencias Médicas y Escuela Profesional de Medicina de la Universidad César Vallejo- Piura (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

“CALIDAD DE VIDA Y ATENCIÓN QUE PERCIBEN LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL JAMO, TUMBES, 2019” del (de la) estudiante **ALAYO RODRIGUEZ NILDER MARINO** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Piura, 04 de MARZO de 2020



Firma
Dr. Edgar Ricardo Bazán Palomino
DNI N° 18890663

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 05: Pantallazo del porcentaje de turnitin

Calidad de vida y atención que perciben los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del hospital JAMO, Tumbes, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Médico Cirujano

AUTOR:

Alayo Rodríguez, Nilder Marino (ORCID: 0000-0002-3548-2287)

Asesor:

Dr. Pereyra Abastos, Héctor Eduardo (ORCID: 0000-00027156-5850)

Línea de Investigación:

Políticas y Gestión en Salud

Página: 1 de 21 Número de palabras: 3704

Text-only Report High Resolution Activado

8:43 p.m. 03/03/2020

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA
PIURA

UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - PIURA
Dr. EDGAR BAZÁN PALOMINO
Coordinador de la Escuela de Medicina
UCV - Piura

Resumen de coincidencias

19 %

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida...	5 %
2	www.worldcat.org	2 %
3	disnomedico.com	1 %
4	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
5	Entregado a Universida...	1 %
6	Entregado a BENEMERL...	1 %
7	J. Jorge-Cerrado, J. M. ...	1 %
8	Entregado a Universida...	1 %
9	Entregado a Universida...	1 %
10	www.fundacionamigo...	1 %
11	repository.unimilitar.ed...	<1 %

Anexo 07: Versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE MEDICINA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ALAYO RODRIGUEZ NILDER MARINO

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE VIDA Y ATENCIÓN QUE PERCIBEN LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL JAMO, TUMBES, 2019

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MEDICO CIRUJANO

SUSTENTADO EN FECHA: 05 DE MARZO 2020

NOTA O MENCIÓN: CATORCE (14)


UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PIURA

Dr. EDGAR BAZÁN PALOMINO
Coordinador de la Escuela de Medicina
UCV - Piura

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACION