

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Necesidades e incertidumbre de los familiares de
pacientes hospitalizados como predictores de la
Satisfacción por la atención recibida**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra Salud Pública con
mención en Gestión de los Servicios de Salud

Autor:

Kennedy Teofila Lozano Huari

Asesor:

Mtro. Wilter Charming Morales García

Lima, febrero del 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Wilter Charming Morales García, docente de la Unidad de Posgrado de Salud Pública, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: Necesidades e incertidumbre de los familiares de pacientes hospitalizados como predictores de la Satisfacción por la atención recibida de Kennedy Teofila Lozano Huari, tiene un índice de similitud de 06 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 13 días del mes de marzo del año 2024



Mtro. Wilter Charming Morales García

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO(A)

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 20 del mes de febrero del año 2024, siendo las 09:00 a.m., se reunieron en la modalidad online sincrónica, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dra. Rafael Calla Mercado, el secretario: Mstro. Carlos Daniel Abanto Ramírez, los demás miembros: Mg. Denis Frank Cunza Aranzábal y la Mg. Sara Esther Richard Pérez y el asesor: Mstro. Wilter Charming Morales García, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis de Maestro(a) titulada: Necesidades e incertidumbre de los familiares de pacientes hospitalizados como predictores de la Satisfacción por la atención recibida

del Bachiller/Licenciado(a) Kennedy Teófila Lozano Huari

Conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro (a) en: Salud Pública
(Nomenclatura del Grado Académico) Gestión de los Servicios de Salud
con Mención en Gestión de los Servicios de Salud

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente: Kennedy Teófila Lozano Huari
Bachiller/Licenciado (a)

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Con nominación de muy bueno	Sobresaliente

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente

Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Licenciado (a)

Índice

Resumen	6
Introducción.....	8
Metodología	12
Resultados	15
Discusión	16
Conclusión.....	19
Referencias Bibliográficas	19

Necesidades e incertidumbre de los familiares de pacientes hospitalizados como predictores de la Satisfacción por la atención recibida

Needs and Uncertainty of Relatives of Hospitalized Patients as Predictors of Satisfaction with the Care Received

Resumen

Antecedentes: La satisfacción de pacientes y sus familiares en el contexto hospitalario se ha convertido en un indicador crítico de la calidad de la atención médica.

Objetivo: El estudio busca analizar las necesidades e incertidumbre de los familiares de pacientes hospitalizados como predictores de la satisfacción por la atención recibida.

Métodos: Se utilizó un diseño transversal y explicativo con variables latentes. Los instrumentos incluyeron el cuestionario "Necesidades de los Familiares de Pacientes de Cuidados Intensivos", el "Satisfacción con la atención recibida", e "Incertidumbre ante la Enfermedad en acompañantes".

Resultados: La muestra consistió en 350 familiares de pacientes hospitalizados. Los análisis revelaron que la satisfacción por la atención recibida influye positivamente con las necesidades de los familiares ($\beta = 0.45$, $p < .001$) y negativamente con la incertidumbre ante la enfermedad ($\beta = -0.51$, $p < .05$).

Conclusiones: Los hallazgos sugieren que satisfacer las necesidades de los familiares puede mejorar significativamente su satisfacción con la atención recibida, mientras que la reducción de la incertidumbre puede tener un efecto similarmente positivo. Se recomienda la implementación de programas de formación en comunicación y empatía para profesionales de la salud, así como la revisión de políticas para garantizar una atención más holística y humanizada.

Summary

Abstract Background: The satisfaction of patients and their relatives in the hospital context has become a critical indicator of the quality of medical care.

Objective: The study aims to analyze the needs and uncertainty of relatives of hospitalized patients as predictors of satisfaction with the care received.

Methods: A cross-sectional and explanatory design with latent variables was used. The instruments included the "Needs of Relatives of Intensive Care Patients" questionnaire, "Satisfaction with the Care Received", and "Uncertainty in Illness in Companions".

Results: The sample consisted of 350 relatives of hospitalized patients. The analyses revealed that satisfaction with the care received positively influences the needs of the relatives ($\beta = 0.45$, $p < .001$) and negatively with the uncertainty regarding the illness ($\beta = -0.51$, $p < .05$).

Conclusions: The findings suggest that meeting the needs of relatives can significantly improve their satisfaction with the care received, while reducing uncertainty can have a similarly positive effect. The implementation of training programs in communication and

empathy for healthcare professionals, as well as the review of policies to ensure more holistic and humanized care, is recommended.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, Pacientes hospitalizados, Necesidades de los familiares, Incertidumbre, Calidad de la atención.

Keywords: Patient satisfaction, Hospitalized patients, Relatives' needs, Uncertainty, Quality of care.