

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES**

**INTERNADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL**

**CARLOS MONGE MEDRANO – JULIACA 2021**

**PRESENTADO POR:**

**ANDREA CCOSI APAZA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**PUNO-PERÚ**

**2022**

## UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

## ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

## TESIS

ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES  
INTERNADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL CARLOS  
MONGE MEDRANO – JULIACA 2021

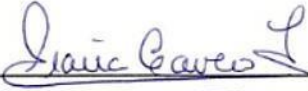
PRESENTADO POR:

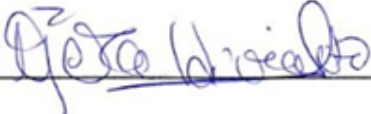
ANDREA CCOSI APAZA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

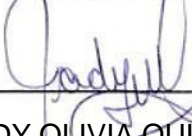
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO

PRESIDENTE :   
MG. DIANA ELIZABETH CAVERO ZEGARRA

PRIMER MIEMBRO :   
MG. GUELKI GEAN VALDIVIA PINTO

SEGUNDO MIEMBRO :   
MTRA. MARITZA KARINA HERRERA PERREIRA

ASESOR DE TESIS :   
MG. LADY OLIVIA QUISPE ARAPA

Área: Ciencias médicas y de la salud

Disciplina: Ciencias del cuidado de la salud y servicios

Especialidad: Calidad en atención en salud

Puno, 11 de Enero del 2022.

**DEDICATORIA**

Está dedicado a Dios por brindarme vida y salud, para poder hacer una realidad la meta tan anhelada de ser Licenciada en Enfermería.

Para mi amada hija Sheyla Kariel quien ha significado el pilar de mi existencia y que me ha dado tanta felicidad.

**ANDREA**

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi Alma mater la Universidad Privada San Carlos de Puno por haberme ofrecido esta oportunidad de vida, nunca olvidare aquellos años en los cuales me forme

También agradezco infinitamente a todos mis Docentes quienes me formaron y me inculcaron los más valiosos conocimientos y valores

A mi asesora Msc. Lady Olivia Quispe Arapa, por su conocimientos y consejos para que este trabajo sea una realidad.

A la terna de jurados quienes también aportaron para consolidar el presente trabajo de investigación

**ANDREA**



**ÍNDICE GENERAL**

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA.....	1
AGRADECIMIENTO.....	2
ÍNDICE GENERAL.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
ÍNDICE DE ANEXOS.....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>

**CAPÍTULO I****PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA  
INVESTIGACIÓN**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2. ANTECEDENTES.....	16
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	23

**CAPÍTULO II****MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1. MARCO TEÓRICO.....	24
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	29
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	30

**CAPÍTULO III****METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. ZONA DE ESTUDIO.....	31
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA.....	31
3.3. METODOS Y TECNICAS.....	32
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	34
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO.....	35

**CAPÍTULO IV****EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

CONCLUSIONES.....	44
RECOMENDACIONES.....	47
BIBLIOGRAFÍA.....	49

ANEXOS.....55

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	<b>Pag.</b>
Atención enfermería respecto a las cualidades del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.....	37
<b>Tabla 2.</b>	
Atención enfermería respecto a la comunicacion del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.....	38
<b>Tabla 3.</b>	
Atención de enfermería respecto a la disposición para la atención del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.....	39
<b>Tabla 4.</b>	
Nivel de satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.....	41
<b>Tabla 5.</b>	
Atención de enfermería y satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.....	42

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Atención enfermería respecto a las cualidades del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.....	63.
<b>Figura 2.</b> Atención de enfermería respecto a la comunicación del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.....	64
<b>Figura 3.</b> Atención de enfermería respecto a la disposición para la atención del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.....	65
<b>Figura 4.</b> Nivel de satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.....	66

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
<b>Anexo 1.</b>	
FORMATO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	56
<b>Anexo 2.</b>	
ASPECTOS SOCIALES DE LOS PACIENTES INTERNADOS.....	57
<b>Anexo 3.</b>	
CUESTIONARIO CUIDADO DE ENFERMERÍA.....	58
<b>Anexo 4.</b>	
CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....	60
<b>Anexo 5.</b>	
CARACTERÍSTICAS DE LOS PACIENTES INTERNADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO 2021.....	62
<b>Anexo 6.</b>	
REPRESENTACIÓN GRAFICA DE LAS TABLAS UNIVARIADAS.....	63
<b>Anexo 7</b>	
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	67
<b>Anexo 8.</b>	
FOTOGRAFÍAS DE INVESTIGACIÓN.....	69

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por título: Atención de enfermería y satisfacción en pacientes internados en el Servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca 2021, y como objetivo determinar la relación entre la atención de enfermería y satisfacción en pacientes internados en el Servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca. La metodología fue un estudio con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y de corte transversal. La muestra no probabilística y por conveniencia formada por 120 pacientes internados en el servicio de medicina que cumplieron con los criterios de selección. Se aplicó dos cuestionarios: el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, instrumentos validados a través de alfa de Cronbach 0,899. Siendo los resultados los siguientes: Del 100% de pacientes encuestados, el 45% describe que las cualidades del enfermero que le prestó la atención de salud es pésima y solo el 10% la consideraron buena; respecto a la comunicación enfermero-paciente el 40% manifiesta que fue pésima y solo el 15% buena, el 56.7% declara que la disposición para la atención es pésima y solo el 6.7% buena. En cuanto a la satisfacción el 47.5% se sintieron totalmente insatisfechos y solo el 13.3% se sintieron totalmente satisfechos. Concluimos que: La atención de enfermería está relacionada con el nivel de satisfacción en pacientes internados, con la  $p=0,000$  significativo, pudiéndose corroborar la hipótesis del investigador.

**Palabras clave:** Atención, enfermería, internado, paciente, satisfacción.

### ABSTRACT

The present research work is entitled Nursing care and satisfaction in patients admitted to the medical service of Hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca 2021, and has objective to determine the relationship between nursing care and satisfaction in patients admitted to the medical service of Hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca 2021". Methodology: Study with a quantitative approach, descriptive level, correlational and cross-sectional. Non-probabilistic and convenience sample made up of 120 patients admitted to the medical service who met the selection criteria. Two questionnaires were applied: nursing care and patient satisfaction, instruments validated through Cronbach's alpha 0.899. Results: The results obtained were: Of the 100% of patients surveyed, 45% describe that the qualities of the nurse who provide health care is terrible and only 10% considered it good; Regarding the nurse-patient communication, 40% state that it was bad and only 15% good, 56.7% declared that the disposition for care is bad and only 6.7% good. Regarding satisfaction, 47.5% felt totally dissatisfied and only 13.3% felt totally satisfied. Conclusion: Nursing care is related to the level of satisfaction in hospitalized patients, with  $p = 0.000$  significant, being able to corroborate the researcher's hypothesis

**Keywords:** Attention, nursing, hospitalization, patient, satisfaction.



## INTRODUCCIÓN

La deficiente atención de enfermería en los hospitales en el Perú constituye un problema vigente y actual, este estamento de profesionales son responsables de los pacientes las 24 horas del día los siete días de la semana, cubren diferentes turnos mañana, tarde y noche. La atención no es homogénea ya que existen rotaciones internas y mínimamente en un servicio podemos observar la atención del paciente de por lo menos 10 profesionales enfermeros y 10 técnicos de enfermería. Esta situación favorece a que el paciente pueda sentir una gran gama de percepciones, también puede que esta realidad genera mayor temor y desconfianza, sólo estos hechos pueden convertir insatisfactoria a la atención brindada por los enfermeros. Tomar al paciente como el actor principal del sistema de salud es vital, por ello, la atención de enfermería debe ubicarse en desarrollar actividades que prioricen al ser humano como centro de toda actividad en salud; es innegable que los pacientes cambian frecuentemente en sus preferencias, expectativas, necesidades y demandas, por lo tanto, no siempre es fácil que estos se sientan satisfechos. Por su lado, la satisfacción del paciente es uno de los resultados más importantes de prestación de servicios sanitarios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento; y depende no sólo de la atención de salud brindada sino también de sus expectativas relacionadas con la relación enfermero-paciente.

El presente estudio titulado: Atención de enfermería y satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca 2021, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables con el propósito de brindar información pertinente y actualizada al jefe del departamento de enfermería

sobre la atención de enfermería que reciben los pacientes internados y la satisfacción de los mismos para que posteriormente se permita formular estrategias encaminadas a mejorar los estándares de atención de enfermería.

Nuestra investigación está estructurada en IV Capítulos a saber; el Capítulo I se denomina Planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación, donde se hace una profunda descripción del problema, seguidamente formulamos el problema general y específicos; establecimos antecedentes internacionales, nacionales y regionales relacionados a nuestras variables y estructuramos los objetivos generales y específicos que dieron rumbo a la investigación. El Capítulo II: Marco teórico, conceptual e hipótesis de la investigación, desarrolla las bases teóricas en la que se fundamenta nuestra investigación, define los conceptos que la enmarcan y propone las hipótesis de la investigación. El Capítulo III nos muestra la Metodología de la investigación que se aplicó para llegar a los resultados, además incluye la zona de estudio, el tamaño de muestra, es decir la población y la muestra como tal, los métodos y técnicas, la identificación de variables y el método o diseño estadístico. Los Resultados se encuentran en el Capítulo IV, en él presentamos la información desde el rigor estadístico en tablas, las cuales son interpretadas, analizadas y discutidas. Las conclusiones y las recomendaciones son dos apartados importantes que forman parte de este documento. Finalmente exponemos la bibliografía de la que nos servimos y los anexos que dan el sustento técnico al presente trabajo.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El enfermero es el personal de salud de primer contacto con el paciente que acude a los hospitales, es vital para la satisfacción en salud que estos profesionales proporcionen una atención holística y de calidad, sin embargo muchas veces los lineamientos y/o directrices en los que la satisfacción en salud se asienta no son cumplidos por estos profesionales, esta situación puede deberse a que la labor del enfermero no solo es asistencial sino además tienen que ejecutar actividades administrativas que mellan considerablemente el tiempo disponible para ejecutar cuidados que complazcan a los pacientes (1). En este sentido, cabe mencionar que existe un gran desgaste físico y mental de estos profesionales consecuencia de la atención al paciente que posiblemente pueda requerir cuidados complejos, constantes y exigentes (2). Por otro lado, las numerosas funciones y responsabilidades que los licenciados en enfermería deben desarrollar sobre los pacientes exigen por un lado implicaciones éticas y morales y por otro otras características personales “especiales” (3).

En Latinoamérica han mostrado que la atención de salud, sobre todo del ámbito público, son percibidos entre 80-70% de los usuarios de calidad baja o de mala calidad, en nuestro país, los estudios de percepción de calidad en los servicios de salud cuentan con porcentajes más desalentadores, estimándose que solo 10-30% de la población atendida considera que recibió una atención de buena calidad y se siente satisfecha (4) Es así que diversos estudios acerca de la satisfacción del paciente en Hospitales nivel II-1 a nivel III-1, reportan insatisfacción en el paciente con la atención de salud ofertada por parte de los profesionales de la salud, incluso con los factores tangibles que la institución ofrece (5); también la baja insatisfacción con la atención impartida por el equipo de salud referente al cuidado físico es una de los indicadores frecuentemente recogidos en los pasillos de los servicios de hospitalización (6), pacientes no complacidos con la información y la capacidad de respuesta en los servicios son los que manifiestan su insatisfacción global con el producto obtenido en su estancia hospitalaria (7), más aún, los servicios de medicina y cirugía parecen ser los que presenta mayor insatisfacción en los hospitales, es así que existen quejas relacionadas con la mención en estas áreas, sobre todo en el aspecto de la falta del recursos humano asistencial (8).

Particularmente en nuestro departamento de Puno, específicamente en el Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, se ha podido observar que muchos pacientes que acceden a sus servicios en particular del medicina, refieren que los enfermeros exhiben rasgos más negativos que positivos en la atención que brindan, pocos demostraron ser “buenos” y muchos fueron “indiferentes”, en este sentido los pacientes perciben como “buen profesional” a quienes tienen buen carácter, contacto visual y físico, que se preocupan, de buen trato, que sean pacientes y ágiles; por el

contrario la “mala profesional” es despreocupada, que grita, que no está pendiente más bien es indiferente, que no escucha, que no se comunica, que no explica, que siempre trae mal genio. Estas expresiones nos motivaron a realizar nuestro estudio, considerando que la atención que imparte el enfermero es un proceso complejo que no solo requiere de conocimientos esenciales sino también exige habilidades y cualidades, comunicación y disposiciones para poder satisfacer las necesidades de los pacientes internados en los hospitales.

### **Problema general**

¿Cuáles es la relación entre la atención de enfermería y satisfacción en pacientes internados en el SERVICIO DE MEDICINA Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021?

### **Problemas específicos**

- ✓ ✓ ¿Cómo es la atención de enfermería respecto a las cualidades del enfermero (responsabilidad, comprensión y confidencialidad) en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021?
- ✓ ¿Cómo es la atención de enfermería respecto a la comunicación del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021?

- ✓ ¿Cómo es la atención de enfermería respecto a la disposición para la atención del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021?

## 1.2. ANTECEDENTES

### 1.2.1. Antecedentes Internacionales

Maggi Vera (2018). En su trabajo evaluó la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios del Hospital General de Milagro. El método fue el descriptivo correlacional y transversal. La muestra fue de 357 usuarios. Aplicó Servqual como instrumento. Los resultados demuestran que hubo insatisfacción con la atención recibida, en la dimensión fiabilidad hubo una diferencia de 0.5675, para la capacidad de respuesta la diferencia es de -0.162, para seguridad es 0.5933 y para empatía es de 0.054. Concluye que los usuarios se sienten insatisfechos con la atención de las enfermeras (9).

Pat-Pech y Soto Morales (2017). Desarrollaron el trabajo Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería 2017, donde evaluaron las variables en cuestión. La metodología fue observacional, transversal y descriptiva. La muestra estuvo constituida por 155 pacientes de Medicina y Cirugía General a quienes se les aplicó el instrumento de medición del indicador trato digno con 11 preguntas dicotómicas. Dentro de los resultados tenemos que el 95% de los pacientes están satisfechos con el trato de enfermería (Ji cuadrada 124.6,  $p > 0.05$ ) (10).

Papuel Yar (2016). Determinó el cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra. Realizó un estudio descriptivo, transversal. Como población objeto de estudio tuvo a 348 pacientes. La técnica fue la encuesta y como instrumento usó el cuestionario CARE-Q. Entre los resultados se obtuvo que el 69.54% de los pacientes indican que están insatisfechos con los cuidados que las enfermeras proporcionan. Se concluye que las enfermeras de la unidad de recuperación post anestésica del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra deben reforzar las actividades propias para mejorar la calidad del cuidado enfermero (11).

Pozo y Pupiales (2015), en su trabajo de investigación "Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF.AA. N° 1". Como resultado encontró que la principal dificultad del personal de enfermeras que labora en emergencias, de acuerdo a los reportes diarios es la falta de amabilidad y empatía, lo que refleja con un 80% de satisfacción con la atención recibida, en contraposición obtuvimos una inconsistencia de datos ya que cuando se realizó la guía de observación en cuanto a la empatía se obtuvo un porcentaje del 90% (12).

Chavez y Romero (2013). Investigaron la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes en el Hospital Universitario del Caribe, Cartagena. Del cual describieron la percepción de la atención de los enfermeros desde los pacientes. Trabajo de investigación descriptivo de corte transversal, aplicó la encuesta y un cuestionario. Los resultados demuestran que el 88.3% de pacientes manifiestan accesibilidad en cuanto a la calidad del cuidado de enfermeros, brindan confort el 85,6%, el 76,7% mantienen una relación de confianza y el 72,8% de enfermeros

explican el cuidado enfermero incluyendo procedimientos y medicamentos. Concluyen que la satisfacción global del cuidado de enfermería fue percibida en alto grado por los pacientes hospitalizados (13).

Ratti (2010). Realizó el estudio Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez Ciudad Bolívar. El método fue el descriptivo simple de corte transversal. Arribo a los siguientes resultados los enfermeros precisan un trato humano regular en el 53.33%, los pacientes manifiestan que el cuidado es regular en el 100%, por su parte la mitad de los usuarios refieren insatisfacción (14).

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

El propósito de determinar la Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital de Belén Trujillo Estudio descriptivo correlacional de corte transversal. La población de la muestra la conformaron 60 hospitalizados que cumplieron con los criterios de inclusión. Se recolectaron datos mediante la Escala sobre la calidad de cuidados de enfermería según percepción del usuario y la escala de grado de satisfacción. El 48% de los pacientes refieren haber recibido una regular calidad de atención, el 31.67% una buena calidad en el cuidado. El 46.67% están satisfechos y el 40.0% medianamente satisfechos. Se concluye que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente (15).

Echenique Hoyos (2019). Desarrolló su investigación Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el centro de salud FAP Las Palmas Surco, donde determinó la relación entre ambas variables. La investigación se



realizó desde el enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo. Como técnica se usó la encuesta y el cuestionario como instrumento. 65 pacientes hospitalizados conformaron la muestra de estudio. Sus resultados arrojaron que el 46.15% percibe una calidad de cuidado de enfermería como regular, el 21.54% deficiente y el 32.31% eficiente. Por otro lado, se observa que el 47.69% presenta una satisfacción intermedia en comparación con el 15.38% que presenta insatisfacción, pero existe el 36.92 que están completamente satisfechos. Concluye que existe relación directa entre ambas variables con Rho Spearman de 0.645 (16).

Pérez (2018). Determinó el nivel de satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados en cirugía electiva del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao e identificó la calidad de atención de enfermería. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La población la conformaron 200 pacientes de cirugía y se aplicó como técnica la entrevista y el instrumento en escala Likert. Se llegó a los siguientes resultados para la calidad en la atención de enfermería los pacientes indicaron que lo consideran bueno en 76.80%, regular el 20.0% y bajo el 3.20%, con respecto a la satisfacción alta el 20.0% lo indicaron, consideraron regular 79.20% y bajo el 0.80%. Concluye que existe una relación baja entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos (17).

Pachas (2016) desarrolló su investigación Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería Hospital José Chíncha, donde determinó la relación entre la satisfacción paciente y calidad de atención de enfermería. Aplicó una metodología descriptiva y correlacional. La población estuvo constituida por 65 pacientes atendidos en emergencia, cuyo muestreo fue probabilístico. Usó el cuestionario modificado en escala Likert basado en el modelo Servqual validado por tres jueces expertos.

Determinó que los pacientes están insatisfechos (52%) con la atención de enfermería. Concluye que existe relación entre la satisfacción y la atención de enfermería (18).

Castro, Moreno y Paredes (2016). Desarrollaron el estudio Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, en el que determinaron la asociación entre las variables en cuestión. Encontraron que el 89.9% de los pacientes mencionaron que la puntualidad en la atención es buena, el trato humano es alto en el 72.9%, el 81,4% de los enfermeros proveen claridad en la información, el 67,4% de los profesionales brindan un cuidado estandarizado de nivel medio y el 56,6% están insatisfechos. Concluyen que se encontró asociación estadística significativa entre las variables (19).

Romero (2008). En su investigación Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, determinó la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería. Sus hallazgos revelan que la atención de enfermería es medianamente desfavorable en un 31.68%, en la dimensión interpersonal es medianamente desfavorable en un 38.33%, en la dimensión entorno es desfavorable y medianamente favorable en el 28.33%. Concluye que la percepción sobre la atención de enfermería de la mayoría de los pacientes es desfavorable (20).

Gallardo (2013). Grado de satisfacción y calidad del cuidado de Enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional de Cajamarca. Encontró que los pacientes adultos del servicio de medicina refieren mayor aceptación en la actitud del enfermero en el sentido de que lo encuentran respetuoso y amable, contrariamente dicen que no saluda cordialmente y no llama al paciente por

su nombre. Referente a los procedimientos que el enfermero realiza indican que son aceptables, y que también les brindan confort y están pendientes de sus necesidades. También les brindan privacidad y el cuidado físico es bueno. Sin embargo, no es de mucha ayuda en el momento de aclarar dudas relacionadas a su estado de salud y no explica el tratamiento completo, y más aún no se involucra con la familia. Llega a la conclusión de que la relación es significativa entre el grado de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería (21).

### 1.2.3. Antecedentes Regionales

Arpasi Arpasi (2019). En su estudio Cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en los pacientes hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno, determinar la relación existente entre las variables. El tipo de estudio fue descriptivo-correlacional, con diseño no experimental. Trabajo con una población de 44 pacientes que fue determinada por un muestreo no probabilístico. Como técnica empleó la entrevista y como instrumento aplicó los cuestionarios para cuidados de enfermería y satisfacción del paciente, validado por alfa de Cronbach. Encontró que el 43% de los pacientes se encuentran muy satisfechos con las cualidades del enfermero, el 52% se encuentra satisfecho con la comunicación de parte del enfermero y el 48% se encuentra satisfecho con la disposición a la atención de parte del enfermero. Llega a la conclusión de que ambas variables se correlacionan alta y positivamente con  $Rho=0.732$  (22).

Zúñiga Aquice (2018). Determinó la relación entre calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente adulto hospitalizado del servicio de cirugía del hospital Base III Essalud Puno. El método que aplicó fue el cuantitativo, analítico con

diseño descriptivo y transversal. La muestra probabilística simple estuvo conformada por 120 pacientes hospitalizados. Los resultados fueron que del 100% de pacientes el 48.3% refiere que la comunicación es regular, el 21.7% es excelente, el 15% es buena y el 15% es mala; también indican que la seguridad es excelente en 16.7%, es buena en 18.3%, es regular en 54,25 y mala en 10.8%, en cuanto a las cualidades manifestaron que el 17.5% es excelente, el 17.5% es buena, el 53.3% es regular y el 11.7% es mala. Respecto a la satisfacción el 32% insatisfecho, el 30% poco satisfecho, el 25.8% satisfecho y el 11.7% muy satisfecho. Concluye que los cuidados enfermeros están relacionados con la satisfacción del paciente con  $p=0.000$  (23).

Calisaya Llatasi (2015). Relaciono la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado del servicio de cirugía A del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno. Cuya metodología usada fue cualitativa, descriptiva, analítica de corte transversal. Usó un muestreo de 120 pacientes, aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Halló que el grado de satisfacción del paciente hospitalizado es en un 60% regular, el 15% bueno, el 10% muy bueno y el 1,67% totalmente insatisfechos. Concluye que los indicadores de la calidad de atención están relacionados con la satisfacción del paciente con  $p$  estadística  $<0.000$  (24).

Chambi (2016). Efectuó la investigación Seguridad en el cuidado de pacientes relacionado con el grado de satisfacción en el servicio de Medicina del Hospital EsSalud Juliaca, donde evaluó la seguridad en el cuidado de enfermería y su relación con el grado de satisfacción. Resultados encontrados evidencian que la información es a veces brindada por el enfermero en un 71.1%, siempre dan información en el 15.7% y nunca ofrecen información en el 13.3%. Referente a la seguridad sobre los

procedimientos a realizar el 51.8% de los pacientes manifestaron que fue regular, el 31.3% fue mala y el 16.9% fue buena. Su conclusión es que ambas variables se relacionan entre sí (25).

### **1.3. OBJETIVOS DE ESTUDIO**

#### **1.1.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la atención de enfermería y satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

#### **1.1.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar la atención de enfermería respecto a las cualidades del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.
- ✓ Describir la atención de enfermería respecto a la comunicación del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.
- ✓ Detallar la atención de enfermería respecto a la disposición para la atención del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

- ✓ Identificar el nivel de satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO.

##### 2.1.1. Atención de enfermería.

La Atención de enfermería gira alrededor del cuidado, este, por un lado, es el foco central del saber y hacer de la enfermería y por el otro es un concepto nuclear que define como disciplina a la enfermería, además no existe otra profesión que esté tan comprometida con el proceso de cuidar y todos los criterios éticos y las relaciones interpersonales que en él se generan (26). Desde Florence Nightingale la enfermería se ha destacado por hacer del cuidado una ciencia, Nightingale al respecto define cuidado al arte y la ciencia que exige una formación formal de enfermería quien debe brindar al paciente las mejores condiciones para que la naturaleza actúe sobre él". Es en la actualidad que la palabra Cuidado es quizás sustituida por Atención, sin embargo, la esencia es la misma, ya que innegablemente el cuidado es un aporte propio de la enfermería (27). Varias teoristas han fundamentado el cuidado como eje central del quehacer de enfermería, entre ellas mencionamos a Dorotea Orem su Teoría Déficit de Autocuidado, a Jean Watson y su teoría Filosofía y ciencia del cuidado transpersonal, Madeleine Leininger y su teoría Cuidados culturales: teoría de

la diversidad y universalidad y Kristen Swanson que propone la teoría de los Cuidados (28).

**Teoría de los cuidados de Kristen Swanson.** Dentro de la ciencia de la enfermería la Teoría de los cuidados fue propuesta por Kristen M. Swanson en 1991, esta teoría apoya la reivindicación de que los cuidados son un fenómeno central en el quehacer de la enfermería 5 el modelo de atención propuesto se basa en los sentimientos las actitudes y los conocimientos (29). Para Swanson enfermería es una ciencia que tiene como pilar la atención enfocada en el bienestar del paciente, ya que considera a la persona como un ser único cuya integridad física y mental debe ser recuperada y renovada. Por lo que el cuidado como tal es esencial sobre todo para la persona que esté atravesando algún problema de salud (30). El cuidado enfermero para Swanson es un proceso complejo y dinámico que enmarca: los procedimientos que este profesional imparte los cuales deben ser ordenados, la comunicación verbal y no verbales que son transferido al paciente, la comprensión, las acciones terapéuticas y las repercusiones de los cuidados (31).

La Teoría Swanson propone una definición para el cuidado brindado por la enfermera, y refiere que es una forma de educar en la que existe una relación con un ser apreciado por el que se tiene sentimientos de responsabilidad y compromiso que va a la dimensión personal del profesional que provee el cuidado, se busca que el cuidado fuere como para uno mismo y por lo tanto debe ser confortable y agradable, y que además sea competente, seguro con habilidad y destrezas protegiendo la dignidad humana del paciente (32). Nos describe categorías en el proceso del cuidado que además de enfocarse en la patología del paciente incluye un cuidado de forma integral. Swanson plantea al cuidado como un proceso secuencial (subconcepto) generados desde la actitud filosófica de la enfermera (mantener creencias), la



comprensión (conocimientos), los mensajes verbales y no verbales (estar con), las acciones terapéuticas (posibilitar) y las consecuencias de los cuidados (desenlace deseado por el paciente) (32).

**Cualidades del enfermero.** Según Pérez et al las cualidades del personal de enfermería son características personales que interactúan con el servicio brindado al paciente hospitalizado que si se usan bien producen un mayor grado de satisfacción, por ejemplo, las habilidades individuales para proveer cuidado físico repercute en la respuesta de confort por parte del paciente (33); por lo que brindar cuidados de enfermería requiere de destrezas, habilidades, y conocimientos propios de la profesión que son atributos intelectuales y técnicos necesarios para la seguridad en la atención prestada. Por otro lado, la actitud de profesionalismo del enfermero debe enmarcar respeto, sensibilidad, confort al paciente, y la necesidad de involucrarse a través de la responsabilidad y confidencialidad con el paciente a través de una conducta amable de inicio, comprensión, cortesía y capacidad de respuesta, pero también con buena apariencia personal (34).

**Comunicación enfermero-paciente.** La interacción personal entre proveedor-consumidor en nuestro caso entre enfermero-paciente, es esencial para mantener a los pacientes informados, la comunicación es directa y se usa un lenguaje adaptado al nivel educativo, cultural y social de la persona con el fin de que este entienda su problema de salud; más aún la comunicación es un medio propicio para el desarrollo de los trabajadores de salud por lo que es un factor determinante del resultado del encuentro interpersonal entre enfermero-paciente, por lo que la comunicación se convierte en una herramienta sanitaria fundamental que afecta directamente la eficiencia del cuidado de enfermería (43). Por otro lado, la información es importante, esta le permite al paciente entender el porqué de algún procedimiento,

actividad entre otros; lo saca de dudas ya que él podrá conocer el porqué, el cómo y en qué momento se llevará a cabo los procedimientos, considerando además a los familiares.

**Disposición para la atención.** El enfermero y el paciente deben establecer una relación interpersonal que debe llegar hasta los familiares, esta relación debe darse desde el ingreso hasta el alta del paciente, esto se debe de cumplir ya que el profesional debe transmitir disposición en la atención y comprender la situación que está atravesando el paciente, esto se conoce como empatía. Llamar al paciente por su nombre crea lazos de confianza, mucho más si hay contacto físico y por ejemplo se le toma de la mano. Exponer la situación de forma clara y comprensible y demostrar compromiso frente a la realidad hará que la atención de enfermería sea excelente (35).

**2.1.2. Satisfacción del paciente.** Hablar de satisfacción y más aún satisfacción del paciente es hablar de un fenómeno social complejo, la satisfacción surgió por la década de los 70, cuando empresas en el afán de aumentar el consumo de sus productos empezaron a desarrollar estrategias para evaluar las expectativas, las percepciones, los deseos y las necesidades del “cliente” (36). Para ello se desarrolló la teoría de la elección del consumidor, al respecto, podemos citar algunos autores que estudiaron este nuevo fenómeno. Para Halstead et al la satisfacción es una respuesta de tipo afectivo que es producto de una transacción entre el cliente y el productor, por su parte, Zeithaml et al indican que la satisfacción es más bien una función de valoración de la calidad del servicio según Ralston la importancia de la satisfacción se basa en el que el cliente repita cuantas veces más su compra y recomiende el producto, de igual manera Ranaweera y Prabhu resaltan a la confianza como eje central de la satisfacción por lo que “ a mayor satisfacción, mayor nivel de

recomendación y mayor nivel de confianza” (37) Por otro lado, estudiosos del tema como Narver et al manifiestan que una clientela satisfecha es aquella que aporta por medio de sus adquisiciones positivamente a la economía y competitividad de los mercados, y Hu eta al establecen que la satisfacción es un ideal afectivo consecuente a la respuesta humana después de su encuentro con un servicio (38).

Según lo anteriormente mencionado, la satisfacción es un proceso cognitivo y afectivo que media entre las expectativas que tiene el paciente con la atención a recibir y las percepciones que obtuvo tras recibir la atención, en este sentido, la satisfacción se ve reflejada cuando las expectativas fueron alcanzadas o más bien superadas por lo brindado en la atención de salud (39).

En el contexto anterior, se han desarrollado diversas normas internacionales que han sido creadas para apoyar la medición de la satisfacción, cabe mencionar que los sistemas de salud no están exentos de estas normas, es más en general a nivel mundial las han tomado para mejorar la calidad de los productos de salud que ofrecen; la ISO 10004 que se denomina “Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición”, UNE 66176:2005 “Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente”, ISO 10002 “Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición” (40).

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

**Atención al paciente.** Servicios de salud ofertados y prestados por los profesionales de la salud, estos servicios buscan ser humanos, creíbles y rápidos (41).

**Atención de enfermería.** Son un conjunto de procesos de salud provistos por enfermeros a través de los cuidados para conservar y recuperar la salud de las personas.

**Enfermería.** Disciplina profesional que hace uso de teorías y modelos para proveer cuidados autónomos y en colaboración con otras disciplinas; el cuidado es individual, es colectivo y es de los entornos desde los diferentes roles que asume como profesional en el sistema de salud (42).

**Paciente.** Personas que atraviesan alguna situación negativa en su salud, y que esperan la disposición de los hospitales y los profesionales en todo momento (43).

**Paciente internado.** Persona con alguna dolencia que tras ser evaluado por personal de salud necesita ser hospitalizado para recibir servicios de salud y de esa manera recuperar su bienestar.

**Satisfacción del paciente.** Es un indicador que mide la calidad de atención ofertada por los hospitales, se consigue por medio de la complacencia en los deseos del paciente, sus necesidades, sus percepciones y sus expectativas, e implica el juicio del resultado que un servicio ofrece en la realización de su “consumo” (44).

## 2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION

### 2.3.1. Hipótesis general

$H_1$ : La atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

$H_0$ : La atención de enfermería no se relaciona con la satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

### Hipótesis específicas

La mayor parte de los pacientes internados en el Servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca se sienten totalmente insatisfechos con las cualidades, la comunicación y la disposición del enfermero.

### CAPÍTULO III.

#### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

El Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, es una institución de salud de nivel II-1 que pertenece a la DIRESA Puno, con más de 30 años de servicio y atiende a más del 50% de pacientes de la zona norte de la Región Puno, además es un hospital de referencia y que cuenta con atención especializada como UCI, centro quirúrgico, emergencia, neonatología, ginecología, cirugía, medicina y consultorios externos, entre otros.

##### 3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

**Población.** Estuvo conformada por los pacientes internados en el periodo comprendido por los meses de octubre y noviembre del 2021 con un total de 186 hospitalizados.

**Muestra.** La muestra fue no probabilística y por conveniencia, quedando 120 pacientes internados que cumplieron con los criterios de selección.

**Criterios de Inclusión:**

- Pacientes internados más de 4 días en el servicio de medicina
- Pacientes de ambos sexos
- Pacientes que voluntariamente quieran participar de la investigación

**Criterios de Exclusión:**

- Pacientes dependientes totales
- Pacientes con alguna discapacidad mental
- Pacientes gravemente enfermos

**Criterios de eliminación**

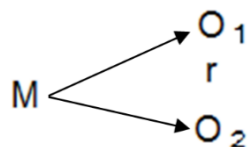
- Cuestionarios con algún dato incompleto

### 3.3. METODOS Y TECNICAS

**Método**

Investigación con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y de corte transversal. Correlacional dado que nos permitió determinar la relación entre nuestras variables de estudio: atención de enfermería y satisfacción del paciente internado.

Diagrama:



Dónde:

- M = Muestra
- $O_1$  = Atención de enfermería
- $O_2$  = Satisfacción en pacientes internados
- r = Posible relación entre las variables estudiadas

### Unidad de análisis

Pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.

### Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnica.** La técnica aplicada en el presente estudio fue la encuesta, esta técnica es la que más se utiliza para estudios cuantitativos y la más fácil de entender por parte de los sujetos objeto de la investigación.

**Instrumento.** Nuestra investigación aplicó dos cuestionarios: Cuidado de enfermería y Nivel de satisfacción; el primero consta de 11 ítems repartidos de la siguiente manera: 4 para cualidades del enfermero, 3 para comunicación del enfermero y 4 para disposición para la atención, como respuesta presenta 4 alternativas y su valoración es buena, regular, mala y pésima; el segundo instrumento está estructurado por 18



ítems, con 4 alternativas de respuesta y se valora como totalmente satisfecho, algo satisfecho, algo insatisfecho y totalmente insatisfecho. (Anexos 2, 3)

**Validación de los instrumentos.** Ambos cuestionarios fueron diseñados por el tesista Arpasi Arpasi Hugo Abel, en su investigación titulada “Cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en los pacientes hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno 2019”, de la Universidad Privada San Carlos facultad de ciencias. Valido los instrumentos con alfa de Cronbach en una muestra piloto de 18 pacientes cuyo resultado fue de 0,899.

**3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ÍNDICE	VALOR
Atención de enfermería	Cualidades del enfermero	Características inherentes del enfermero que cumplen con los requisitos de su profesión.	Medida de la atención brindada por enfermería a los pacientes desde sus características personales	No sabe	1
				No	2
				A veces	3
				Si	
	Comunicación del enfermero	Habilidades y destrezas profesionales en el binomio enfermero-paciente.	Medida de la atención brindada por enfermería a los pacientes desde la relación enfermero-p	No sabe	1
				No	2
				A veces	3
				Si	4

		aciente			
	Disposición para atención	Competencia la del enfermero para desarrollar una atención satisfactoria.	Medida de la atención brindada por enfermería a los pacientes desde sus competencias profesionales	No sabe No A veces Si	1 2 3 4
<b>Satisfacción del paciente</b>	Totalmente satisfecho Algo satisfecho Algo insatisfecho Totalmente insatisfecho	Medida en que la atención de enfermería y el cuidado de salud recibido cumplen con los deseos, percepciones, necesidades y expectativas del paciente.	Valoración de los deseos y percepciones y necesidades y expectativas del paciente con respect a la atención de enfermería.	Nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4

Fuente: Elaboración propia

### 3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

**Técnicas de análisis estadístico.** Para el análisis univariado se aplicó hoja Excel 2016 a través de frecuencias y porcentajes, el análisis bivariado se realizó a través del estadístico Chi cuadrado.

#### Prueba de hipótesis

##### a. Formulación de hipótesis estadística

- $H_1$ : La atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.
- $H_0$ : La atención de enfermería no se relaciona con la satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

**b. Nivel de significancia**

- $\alpha=0,05$

**c. Estadístico de contraste**

Prueba estadística Ji- cuadrado ( $X^2$ ). Es una prueba no paramétrica para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, no considerando la causa-efecto.

El criterio de decisión. Se acepta la  $H_1$  cuando  $X_c^2 > X_t^2 (n-1)$  en caso contrario se rechaza.

Dónde:

- c: representa el valor proporcionado por  $X^2$  calculada.
- t: representa el valor proporcionado por las tablas.

**CAPÍTULO IV.****EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS****Tabla 1.**

Atención enfermería respecto a las cualidades del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

<b>Cualidades</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Buena	12	10
Regular	18	15
Mala	36	30
Pésima	54	45
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

**FUENTE:**Cuidados de enfermería

La Tabla 1 muestra que los pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca consideran en un mayor porcentaje pésima la atención de enfermería respecto a las cualidades del enfermero con un 45%, mala en un 30%, regular en el 15% y buena solo en el 10%.

Al respecto, trabajos de investigación realizados arrojan datos sobre las cualidades del enfermero percibidas por el paciente internado en diversos servicios de hospitalización; un estudio halló que el 89,9% de hospitalizados calificó como buena la responsabilidad en la atención y el 67,4% refirió un cuidado físico estandarizado de nivel medio; otra población sujeta a estudio refirió su mayor aceptación a que el enfermero es amable y respetuoso, brinda confort, brinda privacidad y proporciona buen cuidado físico. Sin embargo, existen estudios que encontraron que la principal dificultad del personal de enfermería, de acuerdo a los reportes diarios del paciente es la falta de comprensión, lo que refleja con un 80% de insatisfacción con la atención recibida. Un estudio reportó que el 57% de los pacientes se encuentran insatisfechos con las cualidades del enfermero, el 48% se encuentra insatisfecho con la confidencialidad de parte del enfermero y el 62% se encuentra insatisfecho con la responsabilidad de la atención de parte del enfermero. Los resultados de otro estudio arribaron a que los pacientes perciben que las cualidades del enfermero son mayoritariamente regulares en un 53.3% es regular y mala en el 11.7%.

**Tabla 2.** Atención de enfermería respecto a la comunicación del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

<b>Comunicación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Buena	18	15
Regular	24	20
Mala	30	25
Pésima	48	40
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Cuestionario de cuidados de enfermería

Según la Tabla 2 los enfermeros tienen una comunicación pésima en un 40%, mala en un 25%, regular en un 20% y buena en un 15% desde la perspectiva de los pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.

En estudios previos se obtuvo datos sobre la comunicación enfermero-paciente, un trabajo evidenció que los hospitalizados consideran medianamente desfavorable la dimensión interpersonal en el 38.33% y solo la consideran favorable en el 28.33%; otro estudio referido a la atención por enfermeros incluyó dentro de sus indicadores “la relación” entre prestador de salud - usuario de salud este obtuvo que el 76.7% mantienen una relación de confianza lo que les permite a los pacientes expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento; de igual manera datos obtenidos sobre aclarar las dudas por medio de la forma de información que provee el enfermero en su interacción con el paciente, arroja que el 71.1% de estos últimos manifestaron que algunas veces recibieron información, el 15.7% siempre la recibieron y el 13.3% que nunca se las proveyeron; en la misma línea un a investigación arrojó que el proveyeron 52% se encuentra satisfecho con la forma de comunicarse de parte del enfermero; apoya lo anterior otra investigación que llegó a resultados que del 100% de pacientes el 48.3% refiere que la comunicación es regular, el 21.7% es excelente, el 15% es buena y el 15% es mala.

**Tabla 3.** Atención de enfermería respecto a la disposición para la atención del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

<b>Disposición para la</b>		
<b>atención</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Buena	8	6.7
Regular	16	13.3
Mala	28	23.3
Pésima	68	56.7
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario cuidado de enfermería

En la Tabla 3 podemos observar respecto a la disposición para la atención del enfermero a los pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca que el 56.7% tienen una pésima disposición, el 23.3% presenta una mala disposición, el 13.3% tienen una disposición regular y solo el 6.7% tienen una disposición buena.

Hallazgos anteriormente demostrados en trabajos de investigación sobre el tema indican que los licenciados de enfermería precisan calidez expresado en el trato humano de forma regular en un 53.33% lo que deja entrever que un mayor porcentaje con colma las expectativas de sus pacientes; en lo que respecta a aclarar inquietudes de parte de los pacientes sobre su internamiento un estudio obtuvo que el 88.3% de los enfermos demostraron accesibilidad y de ellos el 72.8% explicaron de manera entendible acerca de las dudas; de igual manera pacientes que participaron en otro estudio similar indicaron que el 81,4% manifestó claridad en la información y que esta se encontraba en un nivel alto de comprensión; el mismo grupo indicó que el 72,9% de los profesionales refirió lo trataron con calidez por lo que consideran el trato humano

alto; sin embargo existe un estudio en el que se evidencia una menor aceptación porque el enfermero no saluda cordialmente y no llama al paciente por su nombre, no explica el tratamiento y no ayuda a aclarar las dudas. Referente a la disposición a la atención de parte del enfermero en una investigación se encontró que el 48% se encuentra satisfecho.

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

Satisfacción	N	%
Totalmente insatisfecho	57	47.5
Algo insatisfecho	25	20.8
Algo satisfecho	22	18.3
Totalmente satisfecho	16	13.3
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario satisfacción del paciente

De la Tabla 4 se puede deducir que un mayor porcentaje de en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca se sienten totalmente insatisfechos con la atención de enfermería lo que se evidencia en el 47.5%, el 20.8% se siente algo insatisfecho, el 18.3% está algo satisfecho y solo el 13.3% manifiesta sentirse totalmente satisfecho.

Corroboran nuestro resultados estudios llevados a cabo con anterioridad, uno de los cuales concluye que los usuarios se sienten insatisfechos con la atención de las enfermeras, similar al anterior otro estudio indica que el 69,54% de 348 pacientes que



hicieron uso de unidades de recuperación en un hospital estuvieron insatisfechos respecto a los cuidados que los enfermeros proporcionan en ellas, otro grupo de pacientes que fue atendido en un hospital de maternidad expresaron su insatisfacción en un 50% con el cuidado enfermero; también en Ica de 65 pacientes el 52% estuvo insatisfechos con la atención del enfermero en su estadía. En contraste existen estudios en los que un mayor porcentaje (95%) están satisfechos con el trato de enfermería, igualmente la satisfacción global es percibida en alto grado en la muestra de pacientes que se atendió en un hospital de Cartagena, en Trujillo 46.67% están satisfechos y el 40.0% medianamente satisfechos con la atención de los enfermeros en emergencia, por otro lado, en el hospital FAP los el 47.69% pacientes presenta una satisfacción intermedia en comparación con el 15.38% que presenta insatisfacción, pero existe el 36.92% que están completamente satisfechos.

**Tabla 5.** Atención de enfermería y satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

Atención de Enfermería	Totalmente Insatisfecho		Algo insatisfecho		Algo satisfecho		Totalmente satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Cualidades</b>	21	17.5	8	6.7	6	5	3	2.5
<b>Comunicación</b>	14	11.7	7	5.8	4	3.3	5	4.2
<b>Disposición</b>	22	18.3	10	8.3	12	10	8	6.6
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>47.5</b>	<b>25</b>	<b>20.8</b>	<b>22</b>	<b>18.3</b>	<b>16</b>	<b>13.3</b>

Fuente: Cuestionarios

$\chi^2 C = 81.575$

$\chi^2 T = 12.592$

GL=6

p=0.000

En la Tabla 5 se puede observar que un 47.5% y un 20.8% de pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca se sienten totalmente y algo insatisfecho respectivamente con la atención de enfermería, sobre todo con la disposición para la atención del enfermero; por otro lado, el 18.3% y el 13.3% manifestaron sentirse algo y totalmente satisfechos, al igual que lo mencionado anteriormente, indican su satisfacción con la disposición para la atención.

Diversas investigaciones correlacionan la atención de enfermería con la satisfacción del paciente apoyando de esta forma nuestro resultado; un estudio indica la relación significativa entre ambas variables en una muestra de 60 pacientes hospitalizados que fueron atendidos en hospitalización en Trujillo. A través de Rho Spearman 0.645 el estudio acerca de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente pudo demostrar la relación directa entre ambas variables. Otro estudio parecido encontró la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería en un hospital de Chíncha Ica. Por su parte el estudio sobre la satisfacción de pacientes pre quirúrgicos en un hospital de Lima concluyó que existe una relación baja entre la atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Un estudio demostró una correlación alta y positiva entre las variables cuidados de enfermería y nivel de satisfacción en 44 pacientes con Rho 0.732, de igual manera otro estudio correlaciona las variables calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción en un hospital privado y un hospital público de Puno, con  $p=0.000$  y  $p$  estadística  $<0.000$  respectivamente.

### CONCLUSIONES

PRIMERA. Se pudo determinar que existe relación entre la atención de enfermería y la satisfacción del paciente internado en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, por medio de la prueba no paramétrica Ji cuadrado con  $X^2C = 81.575$  mayor que la  $X^2T = 12.592$ , para 6 GL y una  $p=0.000 < 0,05$ . Por lo que corroboramos la hipótesis del investigador: La atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

SEGUNDA. Se identificó que las cualidades del enfermero fueron percibidas por el paciente internado como pésimos en un 45%, ya que el enfermero no muestra responsabilidad, no es lo suficientemente comprensivo, no le inspira confianza como para confiarle sus inseguridades y considera que no le proporciona el cuidado físico adecuado. Por lo que se corrobora la hipótesis del investigador: La mayor parte de los pacientes internados en el Servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca se sienten totalmente insatisfechos con las cualidades, la comunicación y la disposición del enfermero.

TERCERA. Respecto a la comunicación enfermero-paciente internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, este también fue considerado como pésimo por el 40% de los pacientes, suponemos que la relación interpersonal no fue lo suficientemente adecuada durante la estancia hospitalaria. Por lo que se corrobora la hipótesis del investigador: La mayor parte de los pacientes internados en el Servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca se sienten totalmente insatisfechos con las cualidades, la comunicación y la disposición del enfermero.

CUARTA. La disposición para la atención del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca es pésima en un 56.7% según la opinión de los pacientes, quienes indican que el enfermero nunca le pregunto cómo prefiere que lo llame, no se sentó con el paciente, no lo tomo de la mano, no brinda información clara ni precisa sobre su situación de salud y menos sobre los procedimientos que le realiza. Por lo que se corrobora la hipótesis del investigador: La mayor parte de los pacientes internados en el Servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca se sienten totalmente insatisfechos con las cualidades, la comunicación y la disposición del enfermero.

QUINTA. Se encontró que los pacientes internados en el servicio de medicina están mayoritariamente insatisfechos con un 47.5% del 100%, y solo el 13.3% se sienten totalmente satisfechos. Por lo que se corrobora la hipótesis del investigador: La mayor parte de los pacientes internados en el Servicio de Medicina del Hospital Carlos

Monge Medrano Juliaca se sienten totalmente insatisfechos con las cualidades, la comunicación y la disposición del enfermero.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA.** Se recomienda a la jefa de Enfermeras del Servicio de Medicina que tenga en consideración la relación que existe entre las variables, es decir, que la atención de enfermería tiene que ver con la satisfacción del paciente, al respecto, desarrollar estrategias y/o planes para mejorar el cuidado que proporciona el enfermero en el servicio ya que de este dependerá un mejor nivel de satisfacción del usuario.

**SEGUNDA.** Se sugiere a los enfermeros del servicio de medicina mejorar sus cualidades personales, considerando que la enfermería es una profesión vocacional, en este sentido, para proveer cuidado de enfermería al paciente internado se debe tener valores básicos, conocimiento suficiente, único, verdadero, capaz de crear confianza, paz, seguridad y apoyo eficaz en el paciente.

**TERCERA.** Se recomienda desarrollar una capacitación basada en el “Modelo de relación de persona a persona”, con el objeto de mejorar la relación enfermero-paciente e incluso enfermero-familiares, en el cual se provea de habilidades para comprender aspectos sociales, culturales y psicológicos del paciente.

**CUARTA.** Se sugiere desarrollar un plan de mejoramiento basado en la Atención Humanística Competente, para proporcionar a los enfermeros del servicio de medicina las herramientas necesarias para brindar una atención integral y eficaz.

**QUINTA.** Concientizar a los enfermeros encargados de la atención del paciente internado en el servicio de medicina acerca de las actividades que vienen realizando

referente al cuidado enfermero es insatisfactorio y que este debe ser enrumado con el fin de mejorar los niveles de satisfacción.

**BIBLIOGRAFÍA**

1. Abello A, Lozano DM. Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral. Tesis de maestría, Universidad del rosario, 2013.
2. Safaris P, Rousaki E, Tousanis A, et al. The impact of occupational stress on nurse caring behavior and their health-related quality of life. *BMC Nurs.* 2016; 15(1), 56.
3. Orozco-Vásquez MM, Zuluaga-Ramírez YC y Pulido-Bello G. Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Rev. Colombia. Enferm.* Vol 18, núm. 1, 2019.
4. Urquiza R. Satisfacción laboral y calidad del servicio de salud. *Rev Medica Paz.* 2012; 18(2):65-9
5. Mamani L. Nivel de satisfacción en la atención de consulta externa en pacientes del Hospital III-1 Base Ilo, 2017. Moquegua Perú: Universidad José Carlos Mariátegui; 2017.
6. Aragón A. Calidad de cuidado enfermero nivel de satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2015. Tesis de pregrado. Juliaca-Peru. Universidad Peruana Unión, 2015.
7. Robles I, Plascencia M y Carreño R. Satisfacción del usuario externo de neurocirugía del instituto Nacional de Ciencias neurológicas Lima-Perú; 2016. *Horiz Med.* 2019; 1(3):58-71.
8. Huanchaco M. Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Almenara Irigoyen EsSalud, Lima-Perú 2016. Tesis de Maestría. Lima-Perú, Universidad César Vallejo 2017.



9. Maggi Vera WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios del Hospital General de Milagro. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2018
10. Pat-Pech ME y Soto Morales E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería 2017. Revista de enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social 25 (2), 119-123. México, 2017.
11. Papuel Yar ISDR. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016.
12. Pozo Proaño TI y Pupiales Quilca AG. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF.AA. N° 1, de la Ciudad de Quito, en el período diciembre 2015- enero 2016 [Internet]. Quito: UCE; 2016 [citado 26 de agosto de 2021]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6212>
13. Chavez D, Romero R, Zúñiga J. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes en el Hospital Universitario del Caribe, Cartagena. Tesis de licenciatura. Colombia. Universidad de Cartagena. Facultad de enfermería Cartagena de Indias, D.T. y C.; 2013.
14. Ratti MJ. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez Ciudad Bolívar. Tesis licenciatura. Venezuela. Universidad de Oriente Núcleo Bolívar. Escuela de Ciencias de la Salud. Departamento de enfermería; 2010.
15. Ganoza Gavidia LG. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital de Belén Trujillo 2019. Universidad Nacional de Trujillo 2019.

16. Echenique Hoyos M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el centro de salud FAP Las Palmas Surco, 2019.
17. Pérez Aiquipa RM. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados en cirugía electiva del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, 2018. Universidad Nacional del Callao Lima, 2018.
18. Pachas Almeyda ED. Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería Hospital José Chincha 2016. Universidad San Pedro de Ica 2018.
19. Castro CS, Moreno CR, Paredes HD. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, 2016. Tesis de licenciatura. Universidad nacional de la Amazonia Peruana. Facultad de enfermería, 2016.
20. Romero LC. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Medicina Humana E.A.P. de Enfermería, 2008.
21. Gallardo RM. Grado de satisfacción y calidad del cuidado de Enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional de Cajamarca 2012. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Cajamarca. Facultad de ciencias de la salud. Escuela académica profesional de Enfermería 2013.
22. Arpasi Arpasi HA. Cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en los pacientes hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno, 2019. Universidad Privada San Carlos Puno, 2019.
23. Zúñiga Aquice YM. Calidad del cuidado de enfermería relacionado al grado de satisfacción del paciente adulto hospitalizado del servicio de cirugía del hospital

- Base III Essalud Puno 2018. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Juliaca, 2018.
24. Calisaya Llatasi BR. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado del servicio de cirugía A del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno, 2019. Universidad Privada Néstor Cáceres Velásquez Juliaca, 2015.
25. Chambi IN. Seguridad en el cuidado de pacientes relacionado con el grado de satisfacción en el servicio de Medicina del Hospital EsSalud Juliaca 2016. Tesis de licenciatura. Universidad Andina Néstor Cáceres VELÁSQUEZ Facultad de ciencias de la salud Escuela profesional de enfermería, 2016.
26. Milos P, Larrain A Simonetti M. Categorización de servicios de enfermería. Propuesta para asegurar una atención de calidad en tiempos de escasez de enfermeras. *Cienc.enferm*: 2009;15(1): 17-24.
27. Milos P, Borquez B, Larrain A. La Gestión del Cuidado en la Legislación Chilena: Interpretación y análisis. *Cienc.enferm*. 2010;16(1):17-29.
28. Rodríguez Campo VA y Valenzuela Suazo S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Glob vol 11 núm 28 Murcia*, 2012.
29. Rodríguez Campo VA, Valenzuela Suazo S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Enferm glob* 2012.; 11(2): 316-22.
30. Raile M. Modelos y Teorías en enfermería Modelos y teorías de enfermería. 8ª ed. España Elsevier; 2015: 728.
31. Baéz Hernández F, Nava Navarro V, Ramos Cedeño L y Medina López O. El significado del cuidado en la práctica profesional de enfermería. *Rev Aquichan*; 2009: 9 (2).

32. Wojnar DM. Kristen M Swanson: Teoría de los cuidados. 7ª ed. España Elsevier; 2011: 741-52.
33. Pérez Domínguez T, Rodríguez Pérez A, Suarez Álamo J, Rodríguez Castellano L, García Bello MA y Rodríguez Pérez JC. Satisfacción del paciente en una unidad de diálisis ¿Qué factores modulan la satisfacción del paciente en una unidad de diálisis? *Enferm Nefro*. 2012; 15(2):101-7.
34. Castro Serralde E y Cadena Antonio G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2017; 25(4):271-8
35. Parker M, Smith M. *Nursing Theories Nursing Practice*. 3ª ed. Philadelphia F.A Davis Company; 2010: 517.
36. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. *Revista de documentación de las ciencias de la información*. 2011; 34:349-368.
37. Guadarrama E y Rosales E. Márquetin relacional: Valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente, análisis y reflexión teórica. *Revista Ciencia y Sociedad*, 2015.
38. García J, Cepeda G. La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad y la utilización de la escala CALID FIT. *Revista de psicología del deporte*. 2012; 21(2): 309-3019.
39. Frebers Ramos R Y Mercado Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo Perú. Universidad Peruana Los Andes Huancayo Perú 2020.
40. Asociación española para la calidad (AEC). Satisfacción del cliente. Madrid; 2017. Disponible en: <https://www.aec.es>

41. Salesforce Latín América. La importancia de la atención al paciente. México, 2021.
42. De Arco Canoles OC y Suarez Calle ZK. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Universidad Antonio Nariño Bogota, Colombia; 2017.
43. Salesforce Latín América. La importancia de la atención al paciente. México, 2021.
44. Calderón Pardo R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna. Tesis de Maestría. Universidad Privada Norbert Wiener. Lima-Perú, 2018.

**ANEXOS**

## ANEXO 1

## FORMATO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buenos días, estimado paciente. Soy Bachiller de Enfermería y estoy ejecutando la investigación "Atención de enfermería y satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021", el cual requiere de su participación, para ello debo informarle lo siguiente:

- Objetivo: Determinar la relación entre la atención de enfermería y satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.
- Procedimiento: Encuesta
- Confidencialidad: Toda información que se obtenga se mantendrá en reserva.
- Alternativa a su participación: Si usted desea participar y está de acuerdo en participar en el proyecto para su beneficio, puede firmar este consentimiento. agradecemos su valioso apoyo.
- Puede hacer cualquier consulta al investigador responsable de este proyecto.

Yo: ..... doy mi consentimiento y de forma voluntaria participo en la investigación.

Fecha...../...../.....

FIRMA DEL PARTICIPANTE

FIRMA DEL INVESTIGADOR

DNI

ANEXO 2

ASPECTOS SOCIALES DE LOS PACIENTES INTERNADOS

Variable	
<b>Sexo</b>	
Femenino	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>
<b>Estado civil</b>	
Soltero	<input type="checkbox"/>
Casado	<input type="checkbox"/>
Divorciado	<input type="checkbox"/>
Viudo	<input type="checkbox"/>
<b>Escolaridad</b>	
Sin estudios	<input type="checkbox"/>
Primaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>
Técnico	<input type="checkbox"/>
Profesional	<input type="checkbox"/>
<b>Ocupación</b>	
Desempleado	<input type="checkbox"/>
Empleado	<input type="checkbox"/>
<b>Edad</b>	
18-29	<input type="checkbox"/>
30-59	<input type="checkbox"/>
60 y mas	<input type="checkbox"/>
<b>Días de estancia hospitalaria</b>	
1-4 días	<input type="checkbox"/>
5-10 días	<input type="checkbox"/>
más de 10 días	<input type="checkbox"/>



**ANEXO 3**

**CUESTIONARIO CUIDADO DE ENFERMERÍA**

Estimado señor (a), el presente cuestionario comprende 4 respuestas según como se siente Usted respecto al cuidado recibido por parte del enfermero tendrá que marcar con una “X” en el casillero que corresponda.

<b>N</b>	<b>CUALIDADES DEL ENFERMERO</b>	<b>No sabe</b>	<b>No</b>	<b>A veces</b>	<b>Si</b>
1	El enfermero muestra responsabilidad en el cuidado hacia usted dentro de su intervención				
2	El enfermero es comprensivo con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
3	El enfermero muestra confidencialidad con usted dentro de su intervención				
4	El enfermero le proporciona buen cuidado físico				
<b>N</b>	<b>COMUNICACIÓN DEL ENFERMERO</b>	<b>No sabe</b>	<b>No</b>	<b>A veces</b>	<b>Si</b>
1	El enfermero le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
2	El enfermero cuida de su privacidad durante su estancia				
3	El enfermero le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento				
<b>N</b>	<b>DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN</b>	<b>No sabe</b>	<b>No</b>	<b>A veces</b>	<b>Si</b>
1	Durante su intervención el enfermero lo llamaba por su nombre				
2	Durante su intervención el enfermero le dedicaba tiempo para aclarar sus inquietudes que tenía durante su intervención				
3	El enfermero muestra calidez y calidad durante su atención				
4	Le brinda información clara sobre los medicamentos que recibe o sobre los aparatos que tenía colocados durante su intervención				

**Escala de valoración**

No sabe	1
No	2
A veces	3
Si	4

CUALIDADES		COMUNICACIÓN		DISPOSICION	
Buena	13-16	Buena	10-12	Buena	13-16
Regular	9-12	Regular	7-9	Regular	9-12
Mala	5-8	Mala	4-6	Mala	5-8
Pésima	1-4	Pésima	1-3	Pésima	1-4

## ANEXO 4

## CUESTIONARIO SATISFACCION DEL PACIENTE

Estimado señor (a), el presente cuestionario comprende 4 respuestas según como se siente Usted respecto al cuidado recibido por parte del enfermero tendrá que marcar con una "X" en el casillero que corresponda.

N	Satisfacción del paciente	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Considera que la información brindada por el enfermero sobre la preparación para el procedimiento fue suficiente y comprensible				
2	Considera que el tiempo brindado por el enfermero en la consejería fue el adecuado				
3	El enfermero le explica que medicación se le administra y cuáles son los efectos y reacciones				
4	El enfermero identifica alergias y/o patologías que puedan ser riesgos potenciales				
5	El enfermero identifica signos de dolor o molestias debidos al procedimiento				
6	El enfermero está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud				
7	Confía usted en las intervenciones que le realiza el enfermero				
8	El enfermero se mostró amable cuando se sintió incomodo o tenía temor				
9	Sintió que el enfermero fue empático y comprendió al demostrar sus sentimientos o emociones				
10	El enfermero es comprensivo con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
11	Considera al enfermero como una persona a la que pueda pedirle ayuda				
12	Considera que el enfermero le brindo los mismos cuidados que a los demás pacientes				
13	El enfermero respeto la fecha y la hora de sus medicamentos programados				
14	El enfermero se mostró cuidadoso al brindarle su medicación				
15	El enfermero cuidó su privacidad durante su estancia				
16	El enfermero responde rápidamente a su llamado cuando lo necesita				

1					
7	El enfermero le hace sentir cómodo durante su estancia				
1	El enfermero le brindo información sobre sus cuidados de				
8	alta				

**Escala de valoración**

<b>Nunca</b>	1
<b>A veces</b>	2
<b>Casi siempre</b>	3
<b>Siempre</b>	4

<b>Totalmente satisfecho</b>	55-72
<b>Algo satisfecho</b>	37-54
<b>Algo insatisfecho</b>	19-36
<b>Totalmente insatisfecho</b>	01-18

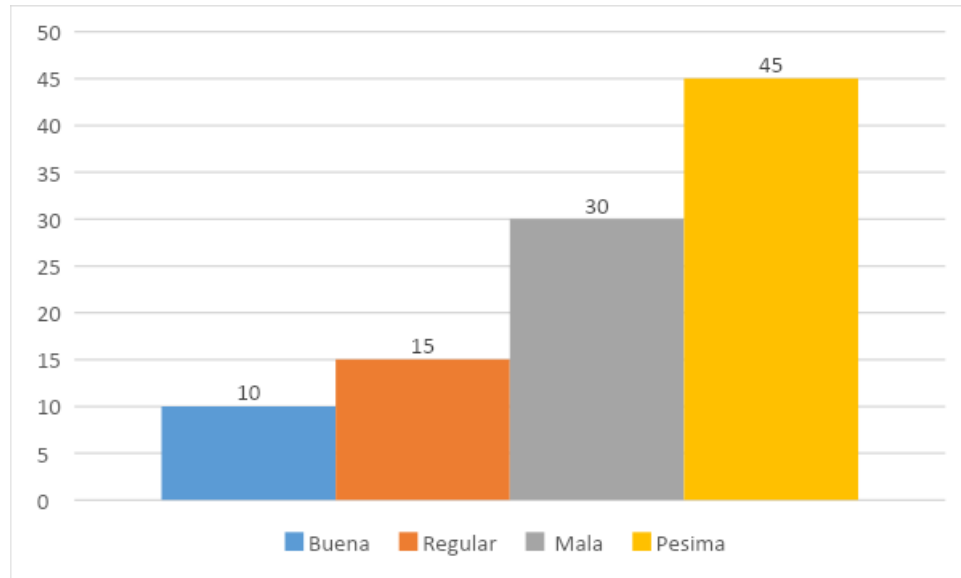
## ANEXO 5

**CARACTERÍSTICAS DE LOS PACIENTES INTERNADOS EN EL SERVICIO DE  
MEDICINA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO 2021**

Variable	n	%
<b>Sexo</b>		
Femenino	62	51.7
Masculino	58	48.3
<b>Estado civil</b>		
Soltero	40	33.3
Casado	52	43.3
Divorciado	20	16.7
Viudo	8	6.7
<b>Escolaridad</b>		
Sin estudios	5	4.2
Primaria	45	37.5
Secundaria	36	30
Técnico	26	21.7
Profesional	8	6.7
<b>Ocupación</b>		
Desempleado	84	70
Empleado	36	30
<b>Edad</b>		
18-29	15	12.5
30-59	66	55
60 y mas	39	32.5
<b>Días de estancia hospitalaria</b>		
1-4 días	30	25
5-10 días	38	31.7
más de 10 días	52	43.7

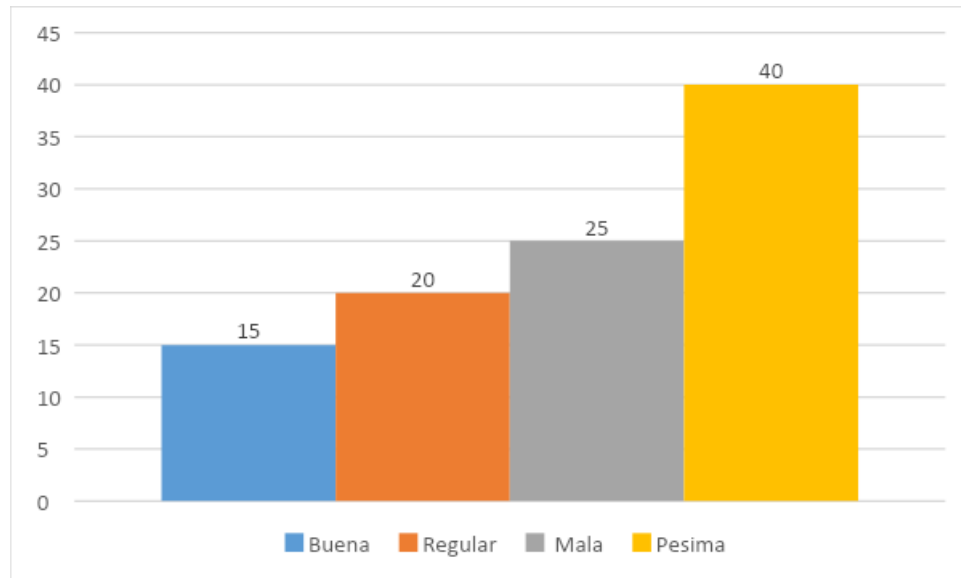
## ANEXO 6

## REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LAS TABLAS UNIVARIADAS



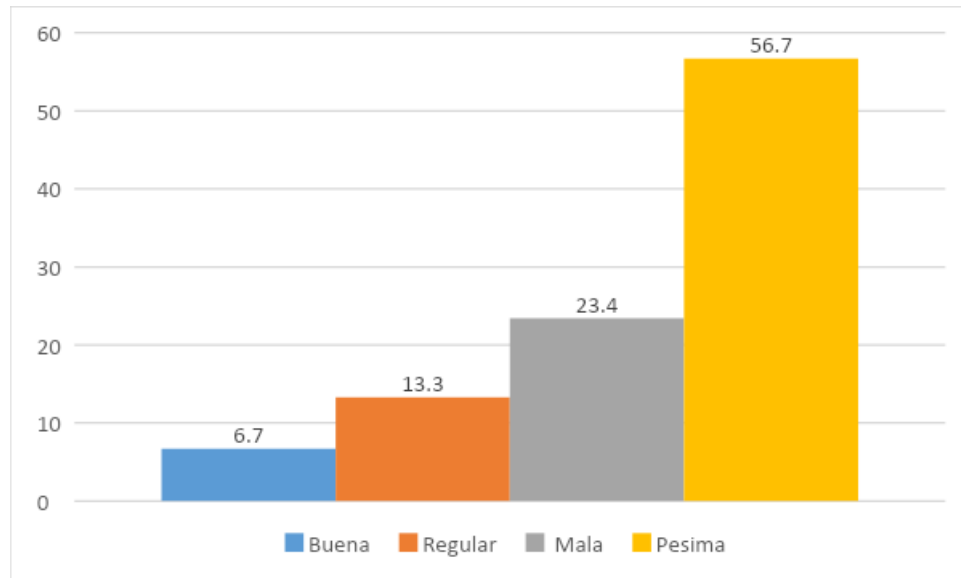
**Figura 1.** Atención enfermería respecto a las cualidades del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

**Fuente:** Tabla 1.



**Figura 2.** Atención de enfermería respecto a la comunicación del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

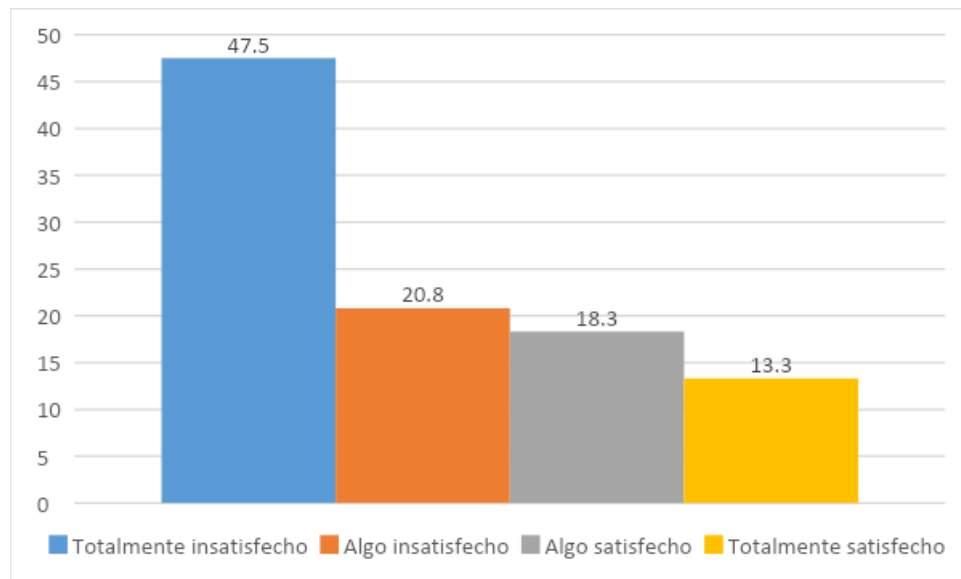
**Fuente:** Tabla 2.



**Figura 3.** Atención de enfermería respecto a la disposición para la atención del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

**Fuente:** Tabla 3.





**Figura 4.** Nivel de satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.

**Fuente:** Tabla 4.

ANEXO 7.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO	TÉCNICA E INST.
<b>PROBLEMA GENERAL.</b>  ¿Cuál es la relación entre la atención de enfermería y satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021?	<b>OBJETIVO GENERAL.</b>  Determinar la relación entre la atención de enfermería y satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca	<b>HIPÓTESIS GENERAL.</b>  H <sub>1</sub> : La atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.  H <sub>0</sub> : La atención de enfermería no se relaciona con la satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Atención enfermería  <b>DIMENSIONES</b>  Cualidades Comunicación Disposición  <b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  Satisfacción paciente	<b>MÉTODO.</b>  Cuantitativo Descriptivo correlacional Transversal  <b>POBLACIÓN</b>  Todos los pacientes internados en el servicio de medicina en los meses de octubre y noviembre.  <b>MUESTRA.</b>	<b>TÉCNICA.</b>  Encuesta  <b>INSTRUM.</b>  Cuestionario  Cuidado enfermería Satisfacción paciente.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b>  ¿Cómo es la atención de enfermería respecto a las cualidades del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021?  ¿Cómo es la atención de enfermería respecto a la comunicación del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021?  ¿Cómo es la atención de enfermería respecto a la disposición	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  Identificar la atención de enfermería respecto a las cualidades del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.  Describir la atención de enfermería respecto a la comunicación del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.  Detallar la atención de enfermería respecto a la	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>  La mayor parte de los pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca perciben como pésima y mala las cualidades del enfermero. La mayor parte de los pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca perciben como pésima y mala la comunicación de	<b>VARIABLES</b>  Totalmente satisfecho Algo satisfecho Algo insatisfecho Totalmente insatisfecho	<b>MÉTODO.</b>  No probabilística y por conveniencia, quedando 120 pacientes que cumplieron con los criterios de selección	

---

<p>para la atención del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021?                  ¿Cuál es el nivel de satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021?</p>	<p>la disposición para la atención del enfermero en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021.                  Identificar el nivel de satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2021</p>	<p>parte del enfermero.                  La mayor parte de los pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca perciben como pésima y mala la disposición a la atención de parte del enfermero.                  La mayor parte de los pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca se sienten totalmente insatisfechos</p>
--	---	--

---

**ANEXO 8**

Fotos de encuestas realizadas en el servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge

Medrano









