

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO QUE
BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE MEDICINA EN EL HOSPITAL**

III – ESSALUD, PUNO 2021.

PRESENTADO POR:

YULI CRUZ ROJAS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2022



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](#)

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**TESIS****NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA****LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE MEDICINA EN EL HOSPITAL III –****ESSALUD, PUNO 2021.****PRESENTADO POR:****YULI CRUZ ROJAS****PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:****LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE:


Mtra. MARITZA KARINA HERRERA PEREYRA

PRIMER MIEMBRO:


DR. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

SEGUNDO MIEMBRO:


M.Sc. NATALIA GUADALUPE SERRUTO DE SOTOMAYOR

ASESOR DE TESIS:


MG. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Disciplina: Ciencias del cuidado de la salud y servicios

Especialidad: Calidad en Atención en Salud.

Puno, 04 de Julio del 2022.

DEDICATORIA

A Dios infinitamente por ser la luz que me guía, y me da fuerzas para seguir adelante día tras día en mis estudios, cumplir con mis sueños deseados y hacer posible mi mayor anhelo y cuidarme en la vida diaria.

Con mucho cariño a mis hijas Mayly, Ariana y a mi compañero de vida, Yasmani que son mi motor y motivo en mi vida, para que yo pueda enfrentarme en la vida contra todas las adversidades e impulsarme a superarme cada día más.

Yuli Cruz Rojas.

AGRADECIMIENTO

- A mi Alma Mater, la Universidad Privada San Carlos - Puno, por darme la oportunidad de formarme profesionalmente y cumplir con mis objetivos anhelados.
- A la escuela profesional de Enfermería y plana de docentes quienes siempre me dieron sus conocimientos y experiencias durante mi profesión
- A los miembros del Jurado de Tesis: Presidente Mtra. Maritza Karina Herrera Pereyra , Primer miembro: DR. David Moises Calizaya Zevallos y Segundo miembro: M.Sc. Natalia Guadalupe Serruto De Sotomayor; por su paciencia, sugerencias y por sus sabias observaciones y correcciones del presente trabajo de investigación.
- A mi asesora: MG. Luis Alberth Rossel Bernedo, por sus conocimientos, apoyo moral, por sus valiosas contribuciones y colaboración para la elaboración y culminación del presente trabajo de investigación.
- Al director del Hospital III, EsSalud Puno, y al Jefe del Servicio de Medicina y a todas las Licenciadas que laboran en dicho Servicio, por haberme brindado las facilidades para la ejecución del presente proyecto de investigación.
- A todos los participantes en este estudio gracias a su colaboración se hizo posible la ejecución y culminación del presente proyecto de investigación.

ÍNDICE GENERAL

| | Pág. |
|----------------|-------------|
| DEDICATORIA | 1 |
| AGRADECIMIENTO | 2 |
| ÍNDICE GENERAL | 3 |
| ÍNDICE TABLAS | 6 |
| ÍNDICE FIGURAS | 7 |
| ÍNDICE ANEXOS | 8 |
| RESUMEN | 9 |
| ABSTRACT | 10 |
| INTRODUCCIÓN | 11 |

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

| | |
|---|----|
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 12 |
| 1.2 ANTECEDENTES | 15 |
| 1.2.1 A NIVEL INTERNACIONAL | 15 |
| 1.2.2 A NIVEL NACIONAL | 16 |
| 1.2.3 A NIVEL REGIONAL | 17 |
| 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 19 |
| 1.3.1 OBJETIVO GENERAL | 19 |
| 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 19 |

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

| | |
|---|----|
| 2.1 MARCO TEÓRICO | 20 |
| 2.1.1 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE | 20 |
| 2.1.2 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE | 21 |
| 2.1.3 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE | 24 |
| 2.2 MARCO CONCEPTUAL | 25 |

CAPÍTULO III**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

| | |
|---|----|
| 3.1 ZONA DE ESTUDIO | 27 |
| 3.2 TAMAÑO DE MUESTRA | 27 |
| 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 29 |
| 3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 29 |
| 3.5. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN | 30 |
| 3.6. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO | 31 |
| 3.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 32 |

CAPÍTULO IV**EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

| | |
|------------------------|----|
| CONCLUSIONES | 39 |
| RECOMENDACIONES | 40 |

| | |
|---------------------|----|
| BIBLIOGRAFÍA | 41 |
| ANEXOS | 45 |

ÍNDICE TABLAS

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 01: Nivel de satisfacción | 31 |
| Tabla 02: Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021. | 34 |
| Tabla 03: Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Confiabilidad y Responsabilidad en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021. | 35 |
| Tabla 04: Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Seguridad y Empatía en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021. | 37 |
| Tabla 05: Nivel de satisfacción del paciente en relación al cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021. | 38 |

ÍNDICE FIGURAS

| | Pág. |
|--|------|
| Figura 01: Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno 2021. | 49 |
| Figura 02: Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Confiabilidad y Responsabilidad en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021. | 49 |
| Figura 03: Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Seguridad y Empatía en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021. | 50 |

ÍNDICE ANEXOS

| | Pág. |
|---|------|
| Anexo 01: Matriz de consistencia | 46 |
| Anexo 02: Prueba de confiabilidad | 47 |
| Anexo 03: Figuras | 49 |
| Anexo 04: Solicitud de permiso para ejecución de proyecto de tesis | 51 |
| Anexo 05: Instrumento | 53 |
| Anexo 06: Consentimiento informado | 55 |
| Anexo 07: Panel fotográfico | 56 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina. Metodología: El tipo para esta investigación es descriptivo simple, de corte transversal, La población de estudio es de 50 pacientes y la muestra para este estudio resultó de 44 pacientes acorde a la ecuación de población finita, la técnica fue la encuesta, y el instrumento un cuestionario. Para el procesamiento de la información, se empleó el programa MS Excel. Los resultados se muestran de acuerdo a los datos procesados y se llega a la conclusión siguiente; respecto al Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera; que el 50% obtuvo una satisfacción media, asimismo el 41% fue alto y el 9% tuvo un nivel de satisfacción bajo. Asimismo, según los datos específicos respecto a las dimensiones de: Confiabilidad y Responsabilidad; que el 48% refirió un nivel de satisfacción medio, por referente el 41% fue alto y consecuentemente el 11% mostró un nivel de satisfacción bajo. Por otro lado, respecto a las dimensiones de: Seguridad y Empatía; que el 50% obtuvo una satisfacción medio, asimismo el 41% fue alto y el 9% tuvo un nivel de satisfacción bajo. Se concluye que el nivel satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina es medio.

Palabras clave: Adultos, confiabilidad, empatía, satisfacción, seguridad, responsabilidad.

ABSTRACT

The present research work entitled "Level of patient satisfaction on the care provided by the nurse in the Medicine service of the Hospital III Essalud Puno, 2021", whose objective was to determine the level of patient satisfaction with the care provided by the nurse in the Medicine service. Methodology: The type for this research is simple descriptive, cross-sectional, The study population is 50 patients and the sample for this study was 44 patients according to the finite population equation, the technique was the survey, and the instrument a questionnaire. For the processing of the information, the MS Excel program was used. The results are displayed according to the processed data and the following conclusion is reached; regarding the level of patient satisfaction with the care provided by the nurse; that 50% obtained an average satisfaction, also 41% was high and 9% had a low level of satisfaction. Also according to the specific data regarding the dimensions of: Reliability and Responsibility; that 48% reported a medium level of satisfaction, by reference 41% was high and consequently 11% showed a low level of satisfaction. On the other hand regarding the dimensions of: Security and Empathy; that 50% obtained a medium satisfaction, also 41% was high and 9% had a low level of satisfaction. It is concluded that the level of satisfaction about the care provided by the nurse in the Medicine service is medium.

Keywords: Adults, reliability, empathy, satisfaction, security, responsibility.

INTRODUCCIÓN

Históricamente la relación enfermera-paciente ha sido tomada en cuenta como un elemento muy influyente e importante en el resultado de la atención. Ahora en la actualidad el paciente se ha convertido en el principal motor y centro de los servicios sanitarios. Su grado de satisfacción sería, el indicador fundamental de la calidad asistencial. Por ello, el nivel de satisfacción del paciente nos permite conceptualizar lo que son expectativas y calidad de atención. (1)

La satisfacción del paciente se ha convertido en un medio de valoración de los servicios de salud, que está determinada por condicionantes como la confiabilidad, seguridad, responsabilidad, empatía. Por ende, la satisfacción del paciente se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que recibe del profesional de enfermería, teniendo como dimensiones Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía.

El objetivo de la presente investigación es Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021; tuvo como propósito proponer alternativas de solución que permitan modificar los comportamientos y acciones en los profesionales de enfermería a fin de mejorar el cuidado que brindan para lograr el bienestar del paciente en la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La organización mundial de la salud (OMS) muestra en un estudio tomando datos de 21 países de la Unión Europea recogida en la Encuesta Mundial de Salud 2003 el grado de explicación de la variación del nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención en salud identificando otros factores predictivos de la satisfacción con el sistema, tales como las expectativas de los pacientes, su estado de salud, el tipo de atención, etc. Lo que lleva a pensar que hay otros factores sociales más generales que determinarían en gran medida el componente no explicado de la variación de la satisfacción con el sistema de atención de salud. (1)

Enfermería es una disciplina profesional que forma parte del equipo interdisciplinario de salud, cuyas acciones e intervenciones son significativamente visibles por permanecer mayor tiempo y establecer de forma continua contacto directo con los usuarios del servicio de salud. Dicha característica le permite brindar con responsabilidad, ética y los principios que le competen a la profesión, cuidado permanente, individualizado, continuo, integral y humano, teniendo en cuenta las creencias y valores de cada ser humano; además debe contar con actitudes y comportamientos que sean coherentes con las

expectativas de la persona que recibe cuidado. La calidad de enfermería es un proceso que busca encaminar un cuidado de excelencia brindando protección, confort y apoyo libre de aquello que amenace la integridad de la persona en cuidado.

La calidad de atención a nivel internacional es un tema principal de salud pública en el cual ocurren constantemente modificaciones en el sistema de atención en beneficios de las personas. En Europa y América del Norte se desarrollaron políticas, guías de trabajo de seguridad, eficacia, eficiencia, efectividad y calidad en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos: Agency for Healthcare Research and Quality, (AHRQ) y la Fundación de la Salud: Quest Quality and Improved Performance (QQUIP). Del mismo modo, desarrolló estrategias de análisis de calidad y desempeño de los servicios prestadores de salud. (1)

Mientras tanto en Bolivia, Chile, Colombia, Guatemala, Panamá, Paraguay, República Dominicana y Argentina acontecieron sucesos respecto a la calidad de atención, teniendo en cuenta el déficit de eficiencia, equidad, infraestructura y limitación al acceso de los sistemas de salud. La creación de políticas busca que se incluya a la planificación sanitaria con la finalidad de crear sectores de salud eficaces, eficientes y de calidad; considerando a los pilares de prestación de servicios de salud. (2)

En Ecuador se realizó una investigación, en donde los usuarios presentaron un nivel de satisfacción medio referente al cuidado de Enfermería, respecto a; cortesía, confianza, comunicación, relación al respeto en el trato recibido, oportunidad y seguridad de los cuidados recibidos del personal de Enfermería. (3)

A nivel nacional el Ministerio de Salud, como entidad prestadora de servicios de salud busca incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios, siguiendo una serie de pasos (planificación, organización, evaluación, mejora de políticas y guías sobre la calidad de atención al usuario), todo esto con la finalidad de conseguir que el usuario reciba una buena atención por parte del personal de enfermería. (4)

En Lima se realizó una investigación sobre el nivel de satisfacción del paciente respecto al cuidado que brinda la enfermera, llegando a la conclusión que el 40% tiene un nivel de satisfacción medio y el 38% bajo. En las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad el 50% tiene satisfacción media. Así mismo, en la dimensión seguridad, el 40% tiene satisfacción media, y el 33% alto. Solo en la dimensión Empatía el 40% obtuvo un nivel de satisfacción alto. (5)

Los estudios han ido variando respecto a la calidad de atención para que estos puedan responder a las necesidades del usuario y reducir las deficiencias del servicio de salud, de esta forma satisfacer sus demandas y expectativas con el objetivo de mejorar el servicio de salud. (6)

La calidad de atención de los pacientes en cada servicio es parte del derecho de salud en todo servicio prestado, por lo cual las investigaciones son fundamentales para establecer las necesidades y perspectivas de los pacientes. (6)

En Puno, se realizó una investigación sobre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca, llegó a la conclusión que a mayor calidad del cuidado enfermero mayor satisfacción del paciente. (7)

Por otro lado, en el Hospital III Essalud Puno, durante mis prácticas realizadas, en el servicio de Medicina se observó que la mayoría de las personas atendidas referían que no reciben una atención y cuidado oportuno que les brindaban algunas de las enfermeras, Asimismo que no se les indicaba y/o informaba del tratamiento que se les estaba colocando. Al observar estos inconvenientes que presentaban los pacientes se planteó el presente trabajo de investigación, en el cual se busca determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que le brinda las enfermeras en el servicio de medicina, teniendo en cuenta también que cada persona presenta diferentes tipos de necesidades. Con esta problemática que se presenta, se plantean las siguientes preguntas.

Interrogante General:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021?

Interrogantes Específicas:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Confiabilidad y Responsabilidad en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Seguridad y Empatía en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021?

1.2 ANTECEDENTES**1.2.1 A NIVEL INTERNACIONAL**

En un estudio ejecutado en México, se llegó a la conclusión que la accesibilidad de las enfermeras, el 77% tuvo un nivel de satisfacción alto, el 48% medio en explicar y facilitar; el 62% alto en capacidad para confortar, el 75% en anticipación, el 74% en relación de confianza, el 81.2% en monitoreo seguimiento, se concluyó que el profesional de enfermería en cuanto al nivel de la satisfacción global obtuvo un valor alto en el adulto mayor hospitalizado, ya que cumplieron con sus expectativas. (8)

En México en una investigación ejecutada llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción del usuario es regular 71%, bajo 24%, y alto 5%. Según dimensiones fue regular en lo técnico profesional 57,1% usa lenguaje sencillo y fácil de entender, en cuanto a confianza y educación al paciente 66,7% da explicaciones claras. En conclusión, los pacientes manifiestan sentirse satisfechos con los cuidados proporcionados. (9)

En una investigación realizada en Ecuador, se llegó a la conclusión que los usuarios manifestaron tener un nivel de satisfacción medio del cuidado de las enfermeras,

respecto a las dimensiones de cortesía, confianza, comunicación, relación al respeto en el trato recibido, oportunidad y seguridad de los cuidados recibidos del personal de Enfermería. (3)

1.2.2 A NIVEL NACIONAL

El estudio elaborado por Zarate M. en el año 2018 en Lima, llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización el 70% fue en Cirugía General, y el 90% fue en Medicina Interna; en los dos servicios satisfacen en su mayoría a los usuarios externos respecto a sus demandas y necesidades. (10)

En una investigación realizada en Lima, se llegó a la conclusión que la gran mayoría de la población son adultos maduros el 57% oscilan entre 40 a 59 años, son mujeres el 70%, tienen instrucción técnica 70%, y son convivientes 87%. El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera es medio con 40%. En las dimensiones confiabilidad, la responsabilidad es medio 50%. Así mismo, en la dimensión seguridad es medio con 40% y con tendencia a alto 33%. Solo en la dimensión Empatía es alto con 40%. (4)

En un estudio realizado los investigadores Bustamante M, Saavedra J, en el año 2017 en el norte del Perú, región Tumbes, concluye en general un nivel bajo de satisfacción con el 47% en el servicio de medicina respecto a los cuidados que brinda la enfermeras (o) al paciente adulto mayor. En específico los cuidados de estimulación, confirmación, consecución y continuidad de la vida y para resguardar la autoimagen prima el nivel de satisfacción bajo con 47%, 37%, 40%, y 37% respectivamente; en los únicos cuidados de sosiego y relajación y compensación; se tiene un nivel de satisfacción alto con el 40% y 43% respectivamente. (11)

En una investigación realizada por los profesionales Murrieta M, Nogueira Y, Palacios J, en Iquitos en el año 2017, se llegó a la conclusión respecto a las dimensiones: Fiabilidad: medicina 90.4% satisfecho, 9.6% insatisfechos; Capacidad de respuesta: Medicina 86.5% pacientes satisfechos, 13.5% insatisfechos; Seguridad: medicina 80.8%

pacientes satisfechos, 19.2% insatisfechos; Empatía: medicina 75.0% pacientes satisfechos, 25.0% insatisfechos; en aspecto tangible: en servicio de medicina se tiene pacientes satisfechos 75% e insatisfechos 25%. (12)

1.2.3 A NIVEL REGIONAL

En un estudio realizado por Almendre Y. en el año 2017 en la ciudad de Yunguyo, concluyeron que en relación a la percepción general de cuidado humanizado en los pacientes hospitalizados es regular, en específico a las dimensiones: de los pacientes consideran que “a veces” reciben un trato humanismo/ fe, esperanza/ sensibilidad, el 68,0%. Ayuda / confianza percibieron el 46,0% de los pacientes consideran que “a veces”, expresión de sentimientos positivos/negativos el 58,0% consideran que “a veces” perciben, enseñanza / aprendizaje, el 48% consideran que “casi nunca” perciben, soporte/ protección y ambiente, el 70,0% de los pacientes consideran que “a veces”, asistencia de necesidades humanas en el cuidado humano, el 52,0% consideran que “a veces” y la dimensión: fuerzas existenciales/ fenomenológicas/ espiritual, el 46,0% solo “a veces” perciben. por lo cual se acepta la hipótesis alterna respecto a la percepción del cuidado humanizado es regular. (13)

En un estudio realizado por la investigadora Calisaya B., en el año 2017 en Puno, los indicadores de la calidad de atención de enfermería relacionados con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía “A”, del hospital Manuel Núñez Butrón de Puno, son: características generales la edad, el sexo, procedencia; del componente técnico eficiencia, competencia, continuidad, accesibilidad, seguridad; del componente interpersonal relación interpersonal, confianza, respeto, empatía, cordialidad, y veracidad en la información; el grado de satisfacción del paciente hospitalizado un 60% regular satisfacción, 15% buen grado de satisfacción, 13,33% insatisfacción, 10% muy buen nivel de satisfacción y un 1,67% totalmente insatisfechos. (14)

En Juliaca, investigación realizada por Aragón A. en el año 2016, se efectuó una investigación que llegó a la conclusión que a un nivel de significancia del 5%, existe

correlación directa y significativa entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca, es decir, a mayor calidad del cuidado enfermero mayor satisfacción del paciente.

(7)

En un estudio realizado por Blanco V., en el año 2017 en Puno, se llegó a la conclusión que según la dimensión fenomenológica del cuidado humanizado el 53% como regular, el 27% bueno y un 20% deficiente; en cuanto a la dimensión de interacción el 75% obtuvo regular, el 17% deficiente y el 8% bueno; mientras que en la dimensión científica que el 55% obtuvo regular, el 32% deficiente y el 22% bueno; por último en la dimensión de necesidades humanas el 66% tuvo regular, el 20% deficiente y el 14% bueno. Por lo cual la conclusión general del estudio realizado en el servicio de cirugía del hospital Manuel Núñez Butrón es regular respecto al cuidado humanizado por parte de los profesionales de enfermería. (15)

Por último, en Puno se desarrolló una investigación por la profesional Morocco E. en el año 2018, respecto a la calidad de atención de enfermería en pacientes adulto y adulto mayor, lo cual se tiene la conclusión en general, adulto en un 78% y adulto mayor en 74% percibieron una atención regular. La atención en su dimensión técnica (oportuna, continua y segura) en un 70% la percepción es como deficiente por los pacientes adultos y en un 52% como regular en el adulto mayor. En la segunda dimensión humana (empatía, amabilidad, respeto y comunicación), fue percibida como regular en un 58% adulto y 70% adulto mayor. En la última dimensión entorno (comodidad-confort, ambiente y privacidad), también fue percibida como regular por los pacientes adultos en 62% y el adulto mayor en 54%. Finalmente se tiene una comparación, en pacientes adultos una media de 27.82 puntos y en adulto mayor 28.94 puntos respecto a la percepción de la calidad de atención de enfermería, lo cual las puntuaciones son imperceptibles entre los dos grupos ($p=0.102$). (16)

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Confiabilidad y Responsabilidad en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Seguridad y Empatía en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

La satisfacción es la acción de satisfacer, significa, saciar, solucionar, cumplir, llenar, gustar, agradar a una persona. A su vez es algo que se quiere, se espera, y se desea, la satisfacción es fundamental como una medida de calidad de atención, ya que proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar valores y expectativas del mismo. Asimismo, la satisfacción del usuario es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de los individuos, basada en ciertas características: la edad, el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima, entorno cultural y socioeconómico, que están delimitados por sus expectativas, necesidades y aspiraciones. (17)

La satisfacción del paciente, está dada por una sensación única e irrepetible que se produce en cada sujeto según el desarrollo de todo un proceso intrasubjetivo e intersubjetivo; es decir, es el grado de conformidad, gusto obtenido por la persona; que se mide el proceso de la atención, aumenta o disminuye las posibilidades de éxito y

reduce aquella que son indeseables, a través del nivel de satisfacción del paciente se evalúa la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía. (18)

El grado de satisfacción está relacionado con las expectativas de los usuarios, porque en la medida que se le solucione sus problemas por los cuales llegan a la unidad de salud, el usuario estará satisfecho. De la misma manera la satisfacción resulta ser “ el resultado de la atención sanitaria y el estado de salud que deberán cumplir con las expectativas de la persona y/o usuario”. La palabra Satisfacción desde el punto de vista del usuario, según el MINISTERIO DE SALUD de PERÚ, el término es un indicador en el que el paciente emite una opinión de carácter subjetivo por el servicio que se recibe. (18)

2.1.2 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

La satisfacción del paciente, es la dirección y grado de discrepancia entre percepción de la persona y sus expectativas, en términos de dimensiones que pueden afectar el comportamiento futuro de los usuarios y/o pacientes. Se caracteriza por la comparación del servicio de proveedores a juicio del paciente; seguidamente, sustentan que dicha calidad está en función de la diferencia entre expectativa y desempeño a lo largo de un sistema establecido de dimensiones de calidad.

Del mismo modo, es necesario identificar las dimensiones para poder especificar, medir, controlar y mejorar la calidad de servicio; sin embargo, el objetivo principal es manipular a ésta; esto es esencial para identificar aspectos que puedan influir potencialmente el juicio general del cliente sobre el servicio. (19)

El modelo SERVQUAL, tiene una mayor difusión de calidad de servicio que discrepa las expectativas de los usuarios respecto al servicio que reciben y sus percepciones sobre la atención prestada a la empresa. De esta manera el usuario podrá valorar negativamente o positivamente la calidad del servicio de acuerdo a las percepciones que observó. (20)

a) Dimensión Confiabilidad

Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, se debe de tener en cuenta la habilidad del personal para ejecutar la atención de forma fiable y

cuidadosa. Asimismo si el personal que atiende a la persona muestra interés para dar solución a la inquietud del usuario, y este obtiene un resultado bueno, adecuado y oportuno, el usuario manifestara su satisfacción respecto a la atención brindada.

En este sentido, desde Florence Nightingale hasta la actualidad, la enfermería siempre ha mostrado disposición y compromiso con la seguridad del paciente, mejorando de manera continua sus procesos de atención.

De la misma manera los componentes que nos permiten alcanzar nuestros objetivos son: carácter tangible, fiabilidad, rapidez, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad, comunicación y conocimiento del estado de salud del paciente. Dar una buena atención al paciente, refiere una buena actuación como profesional de salud, siendo un elemento principal en la cultura de calidad de calidad de servicios de salud.

La enfermera brinda los cuidados necesarios a personas de todas las edades , familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, incluyendo la atención en promoción de la salud y prevención de enfermedades, manteniendo cuidados durante la enfermedad y los cuidados paliativos, correspondiente a la confiabilidad de la atención del profesional de enfermería. (21)

b) Dimensión Responsabilidad

Es el estado de proteger con disposición, voluntad del personal de salud para ayudar al usuario y así proporcionar una atención de manera eficiente, teniendo en cuenta la comunicación fluida entre paciente - enfermera, para poder realizar una atención rápida y oportuna con disponibilidad y nunca están ocupados para responder a las preguntas de los usuarios. Un enfermero debe siempre ser responsable de sus actos. La responsabilidad profesional en la enfermería comprende la capacidad de admitir y/o reconocer cuando se comete un error de juicio, sobre todo si pudiera resultar perjudicial para el paciente. (22)

La responsabilidad profesional en la enfermería exige que los enfermeros tengan presente el bienestar de los pacientes en un conjunto que incluye: su desarrollo físico y cognitivo, así como su salud emocional, espiritual y relacional. El cuidado holístico es una parte integrada en la salud general y la seguridad de los pacientes, e indica que el enfermero está actuando en el mejor beneficio del paciente. Asimismo, la responsabilidad profesional implica que siempre debes observar tu entorno y el del paciente, y estar alerta ante cualquier peligro, por ello se debe adoptar las medidas de seguridad para resolver los posibles problemas y garantizar la seguridad de los pacientes. (22)

c) Dimensión Seguridad

La seguridad en la atención comienza cuando se realiza los procedimientos con conocimiento y habilidad que inspiran credibilidad y confianza hacia el usuario; para que así el personal pueda transmitir confianza y seguridad en el servicio; del mismo modo mostrando amabilidad a los usuarios. La seguridad de los pacientes se conforma en una prioridad de la gestión de calidad del cuidado que se brinda. De ahí la importancia de reflexionar sobre la magnitud que tiene el problema de efectos adversos en la asistencia sanitaria, para así prevenir su ocurrencia y proteger a los pacientes con acciones que garanticen una práctica segura; es decir, es un factor esencial de la calidad asistencial.

La seguridad del paciente es una dimensión clave de la calidad asistencial que nadie discute en el ámbito científico. Este término incluye actuaciones orientadas a eliminar, reducir y mitigar los resultados adversos evitables, generados como consecuencia del proceso de atención a la salud, además de promocionar prácticas seguras, al tiempo que propicia un cambio cultural.

La inquietud por la calidad asistencial se concentró, en los años setenta, por mejorar aspectos científico-técnicos. Posteriormente, en la década de los ochenta y de los noventa comenzaron a plantearse actuaciones dirigidas a conseguir un uso adecuado de los recursos asistenciales y a mejorar la satisfacción de los pacientes. En el tercer

milenio, la inquietud por continuar mejorando la calidad asistencial se focaliza en esa dimensión primordial de la misma: la seguridad del paciente. (23)

d) Dimensión Empatía

Agrupar a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario. La atención individualizada en horarios de trabajo sin discriminación, mejorar los intereses de los usuarios siendo satisfactorio para el usuario. Asimismo la empatía es la capacidad cognitiva de percibir, entender, comprender, lo que otro individuo puede sentir; es un elemento principal para los profesionales de la salud y, especialmente enfermería ponerse en el lugar de la otra persona.

Algunos autores manifiestan que cuando el profesional de enfermería muestra empatía al paciente, el paciente se siente comprendido, aceptado, con confianza, aumenta su autoestima y no se siente solo, son estas las ventajas que de que los profesionales de la salud utilicen la empatía como recurso de apoyo para brindar una atención adecuada al usuario. (24)

2.1.3 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Desde la creación de nuestro seguro integral de salud, en el país, ha sido motivo de preocupación el control de la calidad de los servicios de salud. La enfermera incide en numerosos factores de la estructura y procesos en nuestros objetivos de calidad, los cuales se centran estrechamente vinculados. Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción.

Según el Ministerio de salud del Perú, el grado de satisfacción del usuario es el conocimiento del grado de satisfacción de los pacientes, sirve básicamente para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización de la atención sanitaria en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de futuras acciones; la clasificación se define como:

- **Insatisfecho (bajo):** Se produce cuando el desempeño percibido del personal que lo atiende no alcanza las necesidades y expectativas del cliente.
- **Medianamente satisfecho (medio):** Se produce cuando el paciente percibe que el servicio lo atiende regular.
- **Satisfecho (alto):** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las necesidades y expectativas del cliente.

La globalización trajo consigo cambios, antiguamente a las personas que asistían a centros hospitalizados a recibir atención médica, denominaban pacientes, palabra derivada del verbo latino que significa sufrir- soportar- ha sido usado tradicionalmente para referirse a personas receptoras del cuidado sanitario, hoy denominado usuario o pacientes, por tratarse de servicios que brinda la institución. (25)

2.2 MARCO CONCEPTUAL

- **Satisfacción del paciente:** Es el grado de conformidad que perciben los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021, sobre el cuidado que brinda la enfermera excede a las necesidades y expectativas del paciente en relación a la confiabilidad, seguridad, responsabilidad, y empatía. (17).

- **Cuidado de Enfermería:** Es el conjunto de actividades integradas e integrales, es decir que contempla las dimensiones Confiabilidad, Seguridad, Responsabilidad y Empatía que realiza la enfermera basada en marcos humanísticos, científicos y tecnológicos aprendidos durante su formación profesional y consolidados en su ejercicio profesional para atender, resolver las necesidades y/o problemas derivados de la alteración de las respuestas humanas ante la enfermedad. (26).

- **Calidad:** Es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece, debe, antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro. (18)

- **Atención:** La atención al paciente se refiere a la prevención, tratamiento y manejo de enfermedades y la preservación del bienestar físico y mental a través de los servicios ofrecidos por profesionales de la salud. (17)
- **Cuidado:** El cuidado de los pacientes por parte del personal de enfermería es actuar y poner interés y atención en los pacientes para evitar o prevenir un daño, el cual encamina a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que es fundamental en el trato terapéutica paciente-enfermera. (18)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ZONA DE ESTUDIO

El estudio se realizó en el Hospital III Essalud Puno, en el servicio de Medicina, ubicado en el Jr. Francisco Cáceres Jara N° 600 del distrito, provincia y departamento de Puno - Perú.

La ubicación geográfica del Hospital está en: altitud de 3 833 m.s.n.m., altitud 15°52'19.74" S y longitud 69°59' 54.91" O. El Hospital cuenta con diferentes servicios como: medicina, ginecología, cirugía, emergencia, pediatría y neonatología y alojamiento conjunto.

Características de la población de estudio:

La población de estudio se caracterizó por ser adulto joven, adulto y adulto mayor que se atendieron en el Servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021.

3.2 TAMAÑO DE MUESTRA

a) Población

La población de estudio estuvo conformada por 50 pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021, para el tamaño de la población se tomó como referencia el libro de ingreso de los pacientes al Servicio de Medicina durante los meses de Enero – Marzo del 2021.

b) Muestra

La muestra es calculada con el fin de investigar en lo cual se aplicó la fórmula de poblaciones finitas, como resultado se tiene una muestra de 44 pacientes, cumpliendo con los criterios de inclusión y exclusión.

Fórmula de poblaciones finitas:

$$n_0 = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

N = 50 población de estudio

p = 0.5 probabilidad

q = 0.5 no probabilidad

d = 0.05% error muestral

Z = 95% grado de confiabilidad, por lo tanto, $Z\alpha = 1.96$

Reemplazando los datos a la fórmula se tiene el siguiente resultado:

$$n_0 = \frac{50 * 1.96^2 * (0.5)(0.5)}{0.05^2 * (50-1) + 1.96^2 * (0.5)(0.5)} \quad n = 44$$

➤ Criterios de inclusión:

- Pacientes que se hospitalizaron en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud.
- Pacientes que se atendieron durante el periodo de ejecución del estudio.
- Pacientes que han expresado su consentimiento para participar del estudio.

➤ Criterio de exclusión:

- Pacientes con trastornos mentales.
- Pacientes con habilidades diferentes.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

➤ Técnica (encuesta)

Para medir el nivel de satisfacción, en la recolección de datos se utilizó la encuesta, dirigida a todos los pacientes atendidos en el de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021 (26)

➤ Instrumento (cuestionario)

Para medir el nivel de satisfacción, se aplicó el Cuestionario SERVQUAL (Service of Quality) sobre el nivel de satisfacción del paciente; el cual consta de 16 ítems, cuyas dimensiones son la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía. A cada respuesta: si responde “siempre” se dará 2 puntos, si responde “a veces” se dará 1 punto y si responde “nunca” se dará 00 puntos, haciendo un total de 32 puntos.

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se realizaron las siguientes actividades.

Coordinación:

Se solicitó al decano de la facultad de ciencias y a la coordinación de investigación un oficio dirigido al director del Hospital III Essalud Puno, a fin de obtener la autorización respectiva para la ejecución del presente proyecto de investigación.

Con la autorización del director del Hospital para la ejecución del estudio. En seguida se realizó la coordinación con la jefa del servicio de Medicina en posterior se alcanzó el cronograma para aplicar el instrumento en esta forma se clasificó a los pacientes con los criterios mencionados líneas arriba.

Ejecución:

Se inició con captar a los pacientes, muy cordialmente se le explicó del objetivo de la investigación y se les pidió que sean partícipe en la investigación con su colaboración, una vez accedido a su participación se les hizo firmar la hoja de consentimiento informado y se dió inicio con la entrevista del cuestionario al paciente.

Concluida con el llenado de la encuesta al paciente, se dio las gracias al paciente y al personal de enfermería por ser parte de esta investigación y en lo posterior en el gabinete se realizó su respectiva evaluación.

3.5. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo debido a que nos permitió la medición y cuantificación de las variables en estudio, asimismo fue una investigación de tipo descriptivo, de corte transversal ya que estuvo orientado a describir la situación de la variable de estudio, en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo.

- **Descriptivo:** Porque permitió describir las variables en estudio.
- **Transversal:** Porque la información se recolectó en un tiempo y espacio determinado.

El diseño de la investigación fue descriptivo simple, porque se estudió la información con respecto al nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera sin el control de un tratamiento o intervención.

Esquema:



Donde:

M = Es la muestra en quien se realizó la investigación (pacientes atendidos en el Servicio de Medicina).

O = Representa la información del nivel de satisfacción de los pacientes.

Unidad de Análisis

Validez y confiabilidad para el cuestionario, nivel de satisfacción

En la presente investigación se utilizó el Cuestionario SERVQUAL (Service of Quality) sobre el nivel de satisfacción del paciente; el cual constó de 16 ítems, cuyas dimensiones son la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía.

El Modelo SERVQUAL es un instrumento de medida que sirve para comparar las expectativas con el propósito de corregir o mejorar la calidad de atención en un determinado servicio de salud o organización, este modelo fue desarrollado por **Zeithaml, Parasuraman & Berry**. Asimismo, el instrumento fue aplicado por Mirian Chumpitaz Caycho, para la validez del instrumento la autora hizo la prueba de concordancia de juicio de expertos, para la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto, donde el Coeficiente Alfa de Cronbach, mostró rangos de aceptabilidad entre $(0.70 > \alpha < 1)$, lo cual indica que el instrumento es válido y confiable. (5)

3.6. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

Escala de calificación

Para la escala de medición sobre el nivel de satisfacción la calificación se halló según criterio de evaluación y Sistema vigesimal. (27)

Escala de calificación para el cuestionario, nivel de satisfacción.

Tabla 01. Nivel de satisfacción.

| Nivel | Puntaje |
|-------|---------|
| Alto | 25 – 32 |
| Medio | 17 – 24 |
| Bajo | 0 – 16 |

Fuente: Ministerio de Educación, sistema vigesimal.

Procesamiento Y Análisis de datos

Se verificó, organizó y calificó la información obtenida según el criterio mencionado y el puntaje asignado por unidad de pregunta.

Los datos se procesaron en Microsoft Excel y el resultado final se dio a conocer en tablas y figuras para cada uno de sus objetivos.

Finalmente se realizó la interpretación de datos de forma conceptual.

3.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | CATEGORÍAS |
|--|------------------------|---|-----------------------------|
| NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE La satisfacción es la atención recibida por parte del personal de enfermería y su repercusión en el estado de salud de los pacientes. | CONFIABILIDAD | - Cumplimiento de bioseguridad. - Inspira confianza - Fiabilidad. | - Nunca (0 puntos) |
| | RESPONSABILIDAD | - Pendiente de la salud - Priorización - Atención - Interés - Ayuda | - A veces (1 punto) |
| | SEGURIDAD | - Orientación clara - Habilidades y destrezas - Confianza | - Siempre (2 puntos) |
| | EMPATÍA | - Orientación oportuna - Saludo - Trato - Comunicación -Actitud de escucha. | |

| | | | |
|------------------------------|------------------------|--------------------|---------------------|
| CUIDADO EN ENFERMERÍA | CUIDADOS BÁSICO | -Valoración | - Nunca (0 |
| | EN LA | nutricional | puntos) |
| | ALIMENTACIÓN | -tipos de dietas | |
| | | | - A veces (1 |
| | | | punto) |
| | CUIDADOS | -Posiciones y | |
| | BÁSICOS EN LA | movilización del | - Siempre (2 |
| | MOVILIDAD | paciente | puntos) |
| | CUIDADOS | | |
| | BÁSICOS EN LA | -Medición de la | |
| | ELIMINACIÓN | Diuresis | |
| | | -Balance Hídrico | |
| | CUIDADOS | -Aseo del paciente | |
| | BÁSICOS EN LA | encamado | |
| | HIGIENE | -Higiene de los | |
| | | genitales | |

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Tabla 02. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021.

| Nivel de satisfacción del paciente | Nº | % |
|------------------------------------|-----------|--------------|
| ALTO | 18 | 41 % |
| MEDIO | 22 | 50 % |
| BAJO | 4 | 9 % |
| TOTAL | 44 | 100 % |

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital III EsSalud– Puno, 2021.

En la tabla 1, se puede apreciar, según los resultados obtenidos del instrumento aplicado de Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera; que el 50% obtuvo una satisfacción media, asimismo el 41% fue alto y el 9% tuvo un nivel de satisfacción bajo.

Realizando un análisis respecto al cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina en su gran mayoría, obtuvo un nivel de satisfacción es Medio.

Al comparar los resultados con otros estudios observamos que la presente investigación se asemeja al estudio realizado por Medina Y. Ecuador 2015, Y Chumpitaz M. Lima 2018,

quienes obtuvieron un nivel de satisfacción medio en sus investigaciones realizadas. Probablemente esto se deba por que se cuenta con una población siendo en su gran mayoría, adulto y adulto mayor siendo estos similar en ambas investigaciones

Así mismo este estudio difiere de las siguientes investigaciones por los autores Ruiz P., Romero G. México 2015. A la vez Zarate M. Lima 2018, reportaron en sus investigaciones realizadas un nivel de satisfacción alto. De la misma manera el autor Bustamante M., Saavedra J., Tumbes 2017, en su investigación obtuvo un nivel de satisfacción bajo.

La satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de la atención sanitaria. De la misma manera el paciente muestra su apreciación de la experiencia que tuvo durante la estadía en el servicio que se haya atendido.

Tabla 03. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Confiabilidad y Responsabilidad en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021.

| Nivel de satisfacción del paciente, respecto a las dimensiones de: Confiabilidad y Responsabilidad | Nº | % |
|---|-----------|--------------|
| ALTO | 18 | 41 % |
| MEDIO | 21 | 48 % |
| BAJO | 5 | 11 % |
| TOTAL | 44 | 100 % |

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital III EsSalud– Puno, 2021.

En la tabla 2, claramente de puede visualizar, según los resultados obtenidos del instrumento aplicado de Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la

enfermera respecto a las dimensiones de: Confiabilidad y Responsabilidad; que el 48% refirió un nivel de satisfacción medio, por referente el 41% fue alto y consecuentemente el 11% mostró un nivel de satisfacción bajo.

Al realizar la interpretación sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a la Confiabilidad y Responsabilidad en el servicio de Medicina en su gran mayoría, obtuvo un nivel de satisfacción es Medio.

Al comparar los resultados con otros estudios observamos que la presente investigación se asemeja al estudio realizado por Blasquez S., Quezada A. Mexico 2015; Medina Y. Ecuador 2015, quienes reportaron un nivel de confianza, comunicación y lenguaje medio; de la misma manera el autor Chumpitaz M. Lima 2018, Calizaya B., Puno 2017, obtuvieron un nivel de satisfacción medio en confiabilidad y responsabilidad en sus investigaciones realizadas.

A la vez nuestro estudio difiere de las siguientes investigaciones Ruiz P., Romero G. México 2015., A sí mismo Zarate M. Lima 2018, reportaron en sus investigaciones realizadas un nivel de satisfacción alto en las dimensiones de confianza, accesibilidad y seguimiento. Teniendo en cuenta que la confiabilidad es una dimensión clave de la calidad de atención de un buen servicio que brinda la enfermera, si los procedimientos que la enfermera realiza durante la administración de tratamientos le dan la confianza que el paciente necesita. Respecto a la dimensión de la responsabilidad es la capacidad de medir e identificar las consecuencias de un determinado hecho llevado a cabo en plena conciencia y libertad. Es decir, es la habilidad de determinar cuáles serán los efectos de una acción que realice el personal de enfermería.

Tabla 04. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Seguridad y Empatía en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021.

| Nivel de satisfacción del paciente, respecto a las dimensiones de: Seguridad y Empatía | Nº | % |
|---|-----------|--------------|
| ALTO | 18 | 41 % |
| MEDIO | 22 | 50 % |
| BAJO | 4 | 9 % |
| TOTAL | 44 | 100 % |

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital III EsSalud– Puno, 2021.

En la tabla 3, se puede observar que los resultados obtenidos del instrumento aplicado de Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera, respecto a las dimensiones de: Seguridad y Empatía; que el 50% obtuvo una satisfacción medio, asimismo el 41% fue alto y el 9% tuvo un nivel de satisfacción bajo.

Al realizar un análisis del cuidado que brinda la enfermera sobre seguridad y empatía en el servicio de Medicina en su mayor porcentaje, obtuvo un nivel de satisfacción Medio.

Al comparar los resultados con otros estudios observamos que la presente investigación se asemeja al estudio realizado por Medina Y. Ecuador 2015; Chumpitaz M. Lima 2018; Almendre Y. Puno 2017 y Calizaya B., Puno 2017, encontraron un nivel de satisfacción medio respecto a las dimensiones de seguridad y empatía.

Así mismo este estudio realizado difiere de las siguientes investigaciones Bustamante M., Saavedra J., Tumbes 2017, quien obtuvo un nivel de satisfacción bajo en la dimensión de empatía; se observa también que los autores Murrieta M., Nogueira Y., Palacios J., Iquitos 2017, quienes en su investigación manifestaron un nivel de satisfacción alto respecto a las dimensiones de seguridad y empatía. La seguridad es un estado en el cual los

peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud del paciente y buscar el bienestar de él mismo y de la comunidad. En la medida en que la enfermera entienda lo que el paciente piensa y siente, mejor será la atención que ofrezca; de este modo la empatía se convierte en el vehículo de la relación interpersonal enfermera-paciente. Es posible que con el paso del tiempo el nivel de empatía cambie y se deteriore, de acuerdo a la relación interpersonal que mantengan.

Tabla 05. Nivel de satisfacción del paciente en relación al cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021.

| Nivel de satisfacción del paciente en relación al cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021 | | |
|---|-----------|--------------|
| | Nº | % |
| ALTO | 22 | 50 % |
| MEDIO | 18 | 41 % |
| BAJO | 4 | 9 % |
| TOTAL | 44 | 100 % |

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital III EsSalud– Puno, 2021.

En la tabla 4, podemos apreciar que del total de pacientes entrevistados se puede observar que 22 pacientes que representan el 50% cuentan con un nivel alto de satisfacción del paciente en relación al cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina, 18 pacientes que representan el 41% manifiestan con un nivel medio de cuidado y 4 pacientes que representan el 9% tiene un nivel bajo.

CONCLUSIONES

PRIMERO: Al realizar un análisis de nuestra investigación, el nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al paciente en el servicio de Medicina, obtuvo un nivel de satisfacción medio.

SEGUNDO: Según la interpretación de nuestra investigación, nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de Confiabilidad y Responsabilidad en el servicio de Medicina, en su gran mayoría reportaron un nivel de satisfacción Medio.

TERCERO: El nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de seguridad y empatía en el servicio de Medicina en su gran mayoría reportaron un nivel de satisfacción Medio.

RECOMENDACIONES

AL HOSPITAL III ESSALUD PUNO / SERVICIO DE MEDICINA

Implementar estrategias que permitan mejorar la atención en base a las percepciones del paciente, en especial que permitan prestar mayor interés a las consultas que hace el paciente, recomendaciones, para tener en cuenta y mejorar el cuidado y la atención al asegurado.

Mejorar la atención al paciente en base a sus expectativas potenciando la accesibilidad a través de la información al paciente sobre el proceso al que será sometido y/o se realizará y a los avances que tiene en su recuperación, mejorar la ayuda al paciente en su aseo personal y brindarle comodidad. De igual manera el personal de enfermería debe poner mayor atención cuando el paciente manifieste algún dolor y/o molestia.

A LOS ESTUDIANTES

- A los estudiantes que están egresando se les sugiere realizar periódicamente estudios de investigación para medir permanentemente el nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera en distintos hospitales y/o establecimientos de salud

BIBLIOGRAFÍA

1. Chávez Z, Carolina S, Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 [Licenciatura] 2015; Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4411>
2. OMS: Organización Mundial de la Salud, marco conceptual de la clasificación internacional para la seguridad del paciente [Internet]. Ginebra: OMS; 2009 [citado mayo 2021] Disponible en: http://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf
3. Medina Y, Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a los cuidados de enfermería, servicio de Clínica Hospital Isidro [Licenciatura], Ecuador, Universidad Nacional de Loja; 2015.
4. MINSA: Ministerio de Salud, Documento Técnico: RM 519-2016 [Internet] Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Lima Perú. 2007 [citado mayo 2021]. Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/2006/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
5. Chumpitaz M, Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera Servicio de Medicina Hospital Nacional María Auxiliadora junio 2017, [Licenciatura], Lima, Universidad Privada San Juan Bautista; 2018.
6. Miranda G, Luz D, Percepción y Expectativas de la calidad de atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa. [Licenciatura] Universidad Ricardo Palma; Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/246>

7. Aragón A, Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, [Licenciatura], Puno, Universidad Peruana Unión; 2016.
8. Ruiz P, Romero G, Trejo J, Martínez M, Cuevas J, Nivel de satisfacción del adulto mayor hospitalizado con el cuidado que brinda la enfermera en un hospital de segundo nivel [Licenciatura] 2015, Instituto Mexicano del Seguro Social. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim151g.pdf>
9. Blásquez S, Quezada A, Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional, con el cuidado de enfermería. [Licenciatura] 2015. Universidad Veracruzana. Disponible en: https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf
10. Zárate M, Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P Luis N. Sáenz, [Licenciatura]. Lima, Universidad de Ricardo Palma; 2018.
11. Bustamante M, Saavedra J, Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de Medicina Hospital Regional II, [Licenciatura]. Tumbes, Universidad Nacional de Tumbes; 2017.
12. Murrieta M, Nogueira Y, Palacios J, Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos, [Licenciatura] Universidad Nacional de Amazonia Peruana; 2017.
13. Almendre Y, Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería, Hospital Apoyo Yunguyo [Licenciatura]. Universidad Nacional Del Altiplano; 2017.

14. Calisaya B., Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente Hospitalizado Del Servicio De Cirugía "A" Del Hospital Manuel Núñez Butrón [Licenciatura]. Juliaca, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2016.
15. Blanco V, Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Manuel Núñez Butrón [Licenciatura]. Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
16. Morocco E, Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, HOSPITAL Regional Manuel Núñez Butrón [Licenciatura]. Puno, Universidad Nacional del Altiplano; 2018.
17. Rozer B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad. La Habana: Revista de Psicología Científica; 2010. [Internet] [citado 9 de Febrero 2019]. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-de.html>
18. Donabedian A. Estándares de la calidad de atención. Atributos de la calidad de atención. Barcelona, España: Ann Arbor; 2010. [Internet] [citado 12 de Febrero 2019]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar1erNivel2003.pdf
19. Ministerio de Salud del Perú. Insatisfacción por la atención recibida por las enfermeras en hospitales limeños. Lima, Perú: MINSA; 2015.
20. Parasuraman. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en los servicios de salud. Washington, USA: Prensa Libre; 2012.
21. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: Una escala de varios artículos para medir la percepción de los consumidores de la calidad de servicio. Miami, USA: Universidad de Miami; 2011.

22. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. [Internet] [citado Mayo 2021].
Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
23. Vicuña N, Michael W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Licenciatura] Universidad Nacional Mayor San Marcos. 2014;
Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3569>
24. Ávalos MI, Priego HR. Calidad en el mercado de la salud, realidad o utopía, horizonte sanitario. 2012; VARO J. Gestión Estratégica de la Calidad de Servicios Sanitarios. Madrid. Un Modelo de Gestión Hospitalaria.1994.
25. Milina - Garduza LA, Rivera-Barragán M del R. Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco. 2012.
26. Wesley R. Teorías y modelos de enfermería. Distrito Federal: Mc Graw Hill Interamericana; 2014.
27. Ministerio de Educación-MINEDU. Evaluación de los aprendizajes en el marco de un currículo por competencia. Segunda ed. Lima-Perú; 2014.
28. Hernández R.; Fernández C. y Baptista, P. Metodología de la investigación. 5 ed. p,403, México: McGraw Hill;2012.

ANEXOS

Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: | | | | | | | | |
|--|---|---|------------------------|--|--|---|--|---------------------------------------|
| "Nivel De Satisfacción Del Paciente Sobre El Cuidado Que Brinda La Enfermera En El Servicio De Medicina En El Hospital III – Essalud, Puno 2021." | | | | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | INDICES | TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION | POBLACION Y MUESTRA | TECNICAS E INSTRUMENTOS COLECTA DATOS |
| P. G. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021? | O. G. Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021. | NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA: | CONFIABILIDAD | - Cumplimiento de bioseguridad. - Inspira confianza - Fiabilidad. - Pendiente de la salud | - Nunca (0 puntos) - A veces (1 punto) - Siempre (2 puntos) | TIPO DE INVESTIGACIÓN - Cuantitativa, Descriptivo, de corte transversal | POBLACION Esta conformada por 50 pacientes atendidos en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno. | TECNICAS - Encuesta |
| P. E. a) - ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Confabilidad y Responsabilidad en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021? b) -¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Seguridad y Empatía en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021? | O. E. a) Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Confabilidad y Responsabilidad en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021. b) Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Seguridad y Empatía en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021. | La satisfacción es la atención recibida por parte del personal de enfermería y su repercusión en el estado de salud de los pacientes. | RESPONSABILIDAD | - Priorización - Atención - Interés - Ayuda | | | MUESTRA La muestra esta compuesta por 44 pacientes. | INSTRUMENTO - Cuestionario |
| | | | SEGURIDAD | - Orientación clara - Habilidades y destrezas - Confianza - Orientación oportuna | | | TIPO DE MUESTREO No Probabilístico | |
| | | | EMPATÍA | - Saludo - Trato - Comunicación - Actitud de escucha | | | | |

Anexo 02: PRUEBA DE CONFIABILIDAD

| | | CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|------------------------------------|-------|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----|-------|
| | | ITEMS (NUMERO DE PREGUNTAS) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | |
| Nº DE ENCUESTADOS | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 22 |
| | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 |
| | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 29 |
| | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 23 |
| | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 21 |
| | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 24 |
| | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| | 8 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 23 |
| | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 30 |
| | 10 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 21 |
| | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
| | 12 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 20 |
| | 13 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 29 |
| | 14 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 24 |
| | 15 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 22 |
| | 16 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 14 |
| | 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 26 |
| | 18 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 |
| | 19 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 31 |
| | 20 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 23 |
| | 21 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 18 |
| | 22 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| | 23 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 28 |
| | 24 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
| | 25 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 30 |
| | 26 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 27 |
| | 27 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 21 |
| | 28 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| | 29 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 22 |
| | 30 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 23 |
| | 31 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 27 |
| | 32 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | 33 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 20 |
| | 34 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 25 |
| | 35 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 30 |
| | 36 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 29 |
| | 37 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13 |
| | 38 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 23 |
| | 39 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 21 |
| | 40 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 25 |
| | 41 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 18 |
| | 42 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| | 43 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 23 |
| | 44 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 24 |
| VARIANZA DE CADA ITEM | 0.24 | 0.50 | 0.34 | 0.34 | 0.29 | 0.33 | 0.41 | 0.40 | 0.25 | 0.29 | 0.29 | 0.25 | 0.32 | 0.30 | 0.29 | 0.25 | | |
| SUMATORIA DE VARIANZA DE CADA ITEM | 5.10 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| VARIANZA TOTAL | 26.34 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ALFA DE CRONBACH | 0.86 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i}{S} \right]$$

Donde:

K: Número de ítems. = 16.00

S: Suma de la varianza de cada ítem. = 5.10

S: Varianza total = 26.34

Valores para el alfa de Cronbach $0 < \alpha < 1$

Alfa de Cronbach $\alpha =$ **0.860**

Anexo 03: FIGURAS

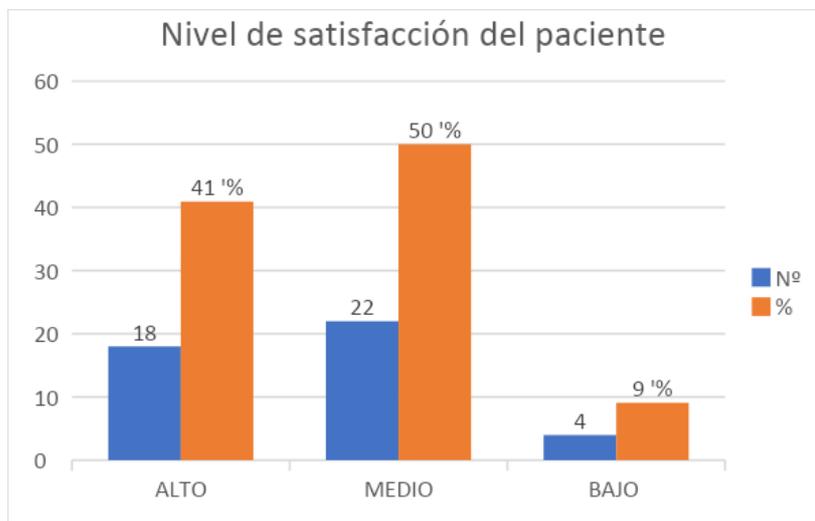


Figura 01. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021.

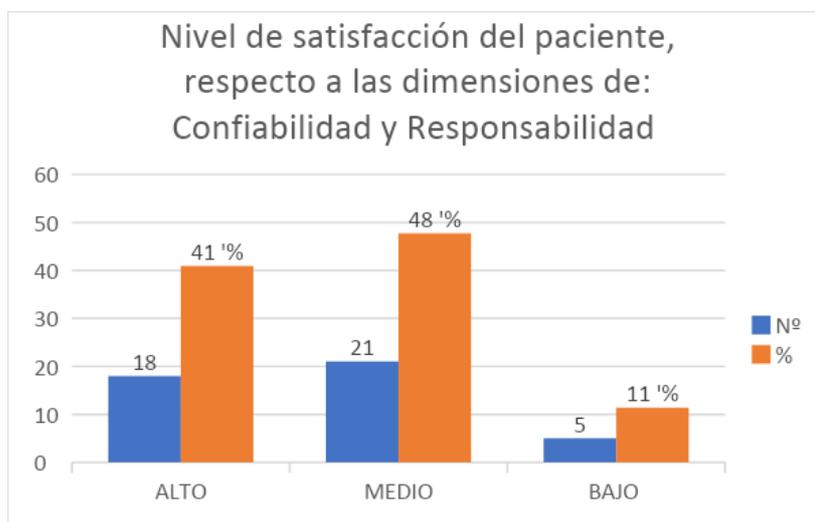


Figura 02. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Confiabilidad y Responsabilidad en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021.

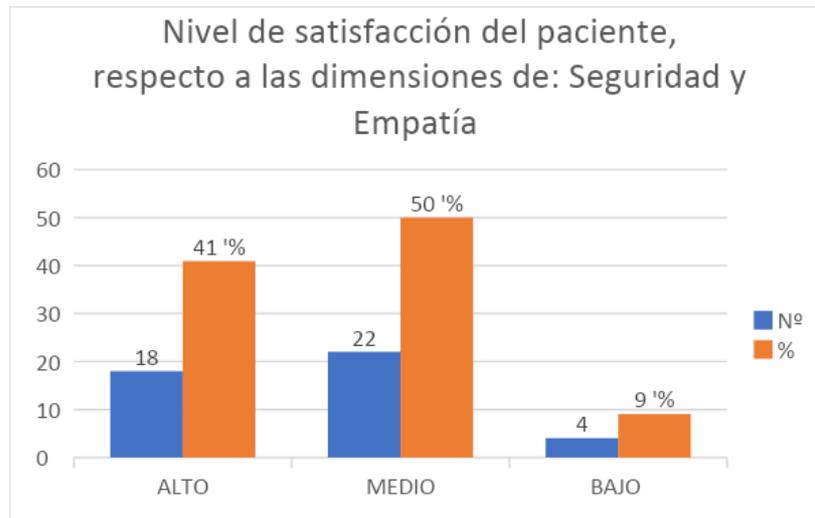


Figura 03. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a las dimensiones de: Seguridad y Empatía en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021.

Anexo 04: SOLICITUD DE PERMISO PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional".

Puno 07 de abril de 2022

Lic. Nelly Ayde Zapana Apaza
Jefa del departamento de Enfermería del
Hospital III ESSALUD-PUNO

RECIBIDO
07 ABR 2022

Lic. Nelly A. Zapana Apaza
JEFA DEL SERVICIO DE ENFERMERIA
HOSPITAL III PUNO

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Yo, Yuli Cruz Rojas identificado con DNI N°
01341250 con domicilio Coop. Transportes Mz. I Lt.
8-B. Ante Ud. Respetuosamente me presento y
expongo:

Que siendo bachiller de la carrera profesional de enfermería es que solicito a Ud.
Permiso para realizar trabajo de investigación "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE MEDICINA EN EL
HOSPITAL III – ESSALUD, PUNO 2021."

Para optar el título de Enfermera.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

CRUZ ROJAS YULI

DNI N°: 01341250



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SEÑOR: GERENTE DE LA RED ASISTENCIAL PUNO

De mi consideración:

El jefe del Servicio de Enfermería del Hospital Base Puno de la Red Asistencial Puno, donde se ejecutará el estudio Títulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE MEDICINA EN EL HOSPITAL III - ESSALUD, PUNO 2022" cuyo investigador principal responsable es Sra. YULI CRUZ ROJAS, tiene el agrado de dirigirse a usted para manifestarle mi visto bueno para que el proyecto señalado previamente se ejecute en el Servicio de Enfermería.

Este proyecto deberá contar además con la evaluación del Comité Institucional de Ética en Investigación y la aprobación correspondiente por su despacho antes de su ejecución.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Lit. Nelly Zapata Apaza
Jefa del Servicio de Enfermería
Hospital Base Puno
ESSALUD



Anexo 05: INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Estimada señora:

Mi nombre es Yuli Cruz Rojas, soy bachiller de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPSC, estoy realizando un estudio de investigación con el objetivo de Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno, 2021

INSTRUCCIONES:

Leer cuidadosamente todas las preguntas y marque solo una respuesta que usted crea que es correcta o conveniente con una equis (X).

DATOS GENERALES:

1. Nombre y Apellidos:.....

2. Edad:..... Fecha:.....

3. Estado Civil: a. Soltera (o) () b. Casada (o) () c. Conviviente ()

4. Grado de instrucción: a. Primaria () b. Secundaria () c. Superior

| CONFIABILIDAD | Nunca | A veces | Siempre |
|---|--------------|----------------|----------------|
| La enfermera realiza sus procedimientos con bioseguridad (mascarilla, mandil, guantes). | | | |

| | | | |
|---|--------------|----------------|----------------|
| La enfermera le inspira confianza al realizar su labor. | | | |
| La enfermera realiza su labor eficiente. | | | |
| La enfermera está pendiente de su edad. | | | |
| RESPONSABILIDAD | Nunca | A veces | Siempre |
| La enfermera atiende sus necesidades básicas. | | | |
| La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal | | | |
| La enfermera le responde sus dudas e inquietudes. | | | |
| La enfermera está dispuesta a ayudarte en todo momento | | | |
| SEGURIDAD | Nunca | A veces | Siempre |
| La enfermera le orienta claramente sobre las posibles reacciones adversas | | | |
| La enfermera se esfuerza para que usted descanse cómodamente | | | |
| La enfermera le da sus medicamentos según la hora indicada por el Médico. | | | |
| Le brinda orientación para prevenir complicaciones | | | |
| EMPATIA | Nunca | A veces | Siempre |
| La enfermera le saluda a usted y se identifica | | | |
| La enfermera es amable | | | |
| La enfermera se demuestra comunicativa y respetuosa | | | |
| La enfermera le escucha con atención | | | |

Fuente: Cuestionario SERVQUAL (Service of Quality)

Anexo 06: CONSENTIMIENTO INFORMADO**DATOS GENERALES:**

Nombre, Apellidos:.....

Fecha:..... Edad:.....

Buen día Señora, de mi persona soy Bachiller de Enfermería de la Universidad Privada San Carlos – Puno, actualmente me encuentro realizando un estudio de investigación con la finalidad de recolectar información sobre “SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA “A” EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA 2020”. para lo cual le pido cordialmente su colaboración.

Para ello le solicité su participación voluntaria la cual será de mucha importancia para nuestro estudio. Al mismo tiempo debo indicarle que de aceptar participar en el estudio, su colaboración será anónima, en ningún momento afectará su integridad física, ni moral. Entonces, pasó a hacerle la siguiente pregunta:

¿Desearía participar en el estudio?

De ser positiva su respuesta, le agradezco y a continuación se procederá a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Muchas gracias.

SI

NO

.....

FIRMA:

DNI:

HUELLA DIGITAL

Anexo 07: PANEL FOTOGRÁFICO

Imagen N° 01: Aplicación del instrumento sobre el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno.



Imagen N° 02: Aplicación del instrumento sobre el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno.



Imagen N° 03: Aplicación del instrumento sobre el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno.



Imagen N° 04: Aplicación del instrumento sobre el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital III Essalud Puno.