



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



**NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA
VARONES DEL HOSPITAL GOYENECHÉ
AREQUIPA, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:
ANGEL ENRIQUE BENAVENTE CANO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE
DOCTOR EN SALUD PÚBLICA**

JULIACA – PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA

NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENECHÉ AREQUIPA, 2023

TESIS PRESENTADA POR:

ANGEL ENRIQUE BENAVENTE CANO

PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE DOCTOR EN SALUD PÚBLICA

APROBADA POR:

PRESIDENTE

: 
Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA


PRIMER MIEMBRO

: 
Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. JUAN BENITES NORIEGA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

: SALUD PÚBLICA – P65



**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO**



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 053-2025-D-EPG-UANCV/J

Viernes, 25 de abril del 2025

VISTOS:

El expediente N° 2024-12403 presentado por el (a) Mgr. **BENAVENTE CANO ANGEL ENRIQUE**, con número de DNI. **415441149** y con número de matrícula **1811000331**, del **DOCTORADO** en **SALUD PÚBLICA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Mgr. **BENAVENTE CANO ANGEL ENRIQUE**, con número de DNI. **415441149**, asignado (a) con número de matrícula **1811000331**, del **DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA** de la Escuela de Posgrado, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación, de la Tesis titulada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENECHÉ AREQUIPA, 2023** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **SALUD PÚBLICA - P65** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 12 de setiembre del 2024. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENECHÉ AREQUIPA, 2023** Elaborado por el (la) Mgr. **BENAVENTE CANO ANGEL ENRIQUE**. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente del Jurado	:	Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA
Miembro del Jurado	:	Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO
Miembro del Jurado	:	Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Asesor de Tesis	:	Dr. JUAN BENITES NORIEGA

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	:	Miercoles 07 de mayo del 2025
Hora	:	09:00 a.m.
Lugar	:	Aula N° 309 EPG - UANCV - JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Doctorado con el grado de **DOCTOR** aprobado en la ley Universitaria N° **30220**.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



Co./Archv.EPG (01)
Intereso (01)
Cargo (01)
Expediente (01)
JROZnqm



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°1257-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 23 de Agosto del 2024

VISTOS:

El expediente N°. **09674**, Presentado por el (a) **Mgtr. ANGEL ENRIQUE BENAVENTE CANO**, con número de DNI **41544119** y con Código de matrícula N.° **1811000331**, quien solicita cambio del presidente y segundo miembro del jurado del Proyecto de Tesis titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENCHE AREQUIPA, 2023** Líneas de Investigación: **SALUD PÚBLICA - P65**, Para optar el Grado Académico de **DOCTOR** en **SALUD PÚBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) **Mgtr. ANGEL ENRIQUE BENAVENTE CANO** quien solicita el cambio presidente y segundo miembro, aprobado con Resolución Directoral N° 1214-2023-USA-EPG/UANCV, de fecha 06 de diciembre del 2023, en el que se le asignó como presidente a la Dra. Graciela Bernal Salas, y segundo miembro a la Dra. Amalia Perez Abarca, las mismas que se cambian por no tener vinculo laboral con la UANCV.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 10 de noviembre del 2023, registrado en el Folio N° 000579 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO PRESIDENTE Y SEGUNDO MIEMBRO DEL JURADO, para su revisión de la Tesis titulada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENCHE AREQUIPA, 2023** presentado por el (a) **Mgtr. ANGEL ENRIQUE BENAVENTE CANO**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA
Primer Miembro	: Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO
Segundo Miembro	: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Asesor	: Dr. JUAN BENITES NORIEGA

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **DOCTOR** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese,



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
.....
Dr. Leopoldo Wehobasto Condori Cari
DIRECTOR (e)

Cc./CARGO (01)
ARCHIVO EPG - 2024 (01)
INTERESADO (01)
LWCC@UVRCH



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCION DIRECTORAL N° 1214-2023-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 06 de Diciembre del 2023.

VISTOS:

El expediente N° 2023-012231, de fecha 30 de noviembre del 2023, presentado por el (la) Mgtr. **BENAVENTE CANO ANGEL ENRIQUE** con DNI N° **41544119**, código de matrícula **1811000331**, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCION DE ENFERMERIA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENCHE AREQUIPA, 2023** Línea de investigación **SALUD PUBLICA – P65** para optar el grado de **DOCTOR** en: **SALUD PUBLICA**, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Sede Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que, en el **Art.60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magíster, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que, mediante oficio circular N° 956-2023 USA-EPG/UANCV-J, de fecha 09 de noviembre del 2023, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dra. GRACIELA BERNAL SALAS
Primer Miembro	: Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA
Segundo Miembro	: Dra. AMALIA PEREZ ABARCA
Asesor	: Dr. JUAN BENITES NORIEGA

Que, con registro N° 000579, de fecha 10 de noviembre del 2023, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCION DE ENFERMERIA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENCHE AREQUIPA, 2023** cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de doctorado y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCION DE ENFERMERIA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENCHE AREQUIPA, 2023** para obtener el grado académico de **DOCTOR** en: **SALUD PUBLICA** de la UANCV.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerectorado Académico, Vicerectorado Administrativo, Vicerectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCIÓN
Dr. Leopoldo Yaneza Condori Can
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
SECRETARÍA ACADÉMICA
Mg. Percy Bozal Puma Puma
SECRETARIO ACADÉMICO

c.c/CARGO (01)
ARCHIVO EPG-2023 (01)
INTERESADO (01)
LWCC/VCH



VARONES DEL HOSPITAL GOYENCHE AREQUIPA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

14%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Trabajo del estudiante	1%
10	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENCHE AREQUIPA, 2023	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	ANGEL ENRIQUE BENAVENTE CANO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41544119
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4787-4771
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	JUAN BENITES NORIEGA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06195745
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3842-8435
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	INGRID LIZ QUISPE TICONA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02449475
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7619-9592
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01309221
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-4145-7030



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29309750
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0224-8651
Datos de investigación	
Línea de investigación	SALUD PÚBLICA - P65
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: HOSPITAL GOYENECHE País: PERÚ Departamento: AREQUIPA Provincia: AREQUIPA Distrito: AREQUIPA -16.40229, -71.52791 https://maps.app.goo.gl/raDNvPrPbS35e2Gk6</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	DICIEMBRE 2023 - MAYO 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias de la salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00 Ciencias del cuidado de la salud y servicios (administración de hospitales, financiamiento) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01




 DR. RICARDO AMADOR BOLAÑOS CALDERÓN
 ESCUELA DE POSTGRADO
 DIRECTOR
 DE INVESTIGACIÓN - EPG

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ANGEL ENRIQUE BENAVENTE CANO, identificado con DNI
Nro. 41544119 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA,

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico
denominada:

“ NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENECHÉ
AREQUIPA, 2023 ”

Asesorado por: Dr. JUAN BENITES NORIEGA

Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 07 de AGOSTO del 2025


FIRMA (ASESOR)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A dios por ser parte de mi vida y
mi felicidad



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nestor Caceres Velasquez, por brindarme los conocimientos necesarios en la consecución de mis metas profesionales



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....iii

AGRADECIMIENTO.....iv

ÍNDICE GENERAL..... v

ÍNDICE DE TABLAS viii

ÍNDICE DE FIGURAS x

RESUMENxi

ABSTRACTxii

RESUMO xiii

INTRODUCCIONxiv

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16

1.2. Formulación del planteamiento del problema..... 17

1.2.1. Problema general: 17

1.2.2. Problemas específicos: 17

1.3. OBJETIVOS 18

1.3.1. Objetivo general 18

1.3.2. Objetivos específicos..... 18

1.4. JUSTIFICACIÓN 19

1.5. HIPOTESIS 20

1.5.1. Hipótesis general:..... 20

1.5.2. Hipótesis específicas: 20

1.6. VARIABLES..... 21

1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 22



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 16

2.1.1. Artículos científicos..... 16

2.1.2. Antecedentes internacionales..... 19

2.1.3. Antecedentes nacionales..... 21

2.2. MARCO TEÓRICO 23

2.2.1. Satisfacción 23

2.2.2. Atención de enfermería. 29

2.2.3. Teoría de enfermería..... 35

2.2.4. El nivel de satisfacción y la atención de enfermería 37

2.3. MARCO CONCEPTUAL..... 40

CAPITULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... 44

3.2. MÉTODO O MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN..... 44

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 44

3.4. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN 45

3.5. VALIDACIÓN DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 46

3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO..... 46

3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS 47

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS 48

4.2. DISCUSION..... 105



CONCLUSIONES.....	112
RECOMENDACIONES	117
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	119
ANEXOS	124
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	125
ANEXO 2: CUESTIONARIO SERVPERF	127
ANEXO 3: BASE DE DATOS.....	130



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	22
TABLA 2	DIMENSIÓN FIABILIDAD	48
TABLA 3	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	50
TABLA 4	DIMENSIÓN SEGURIDAD	53
TABLA 5	DIMENSIÓN EMPATÍA.....	56
TABLA 6	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	59
TABLA 7	VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	62
TABLA 8	DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD	64
TABLA 9	DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA	66
TABLA 10	DIMENSIÓN CONFORTA.....	68
TABLA 11	DIMENSIÓN SE ANTICIPA	71
TABLA 12	DIMENSIÓN MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA	74
TABLA 13	DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO.....	77
TABLA 14	DIMENSIÓN EDUCA.....	80
TABLA 15	DIMENSIÓN SATISFICE NECESIDADES BÁSICAS	83
TABLA 16	VARIABLE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.....	86
TABLA 17	LA FIABILIDAD ESTÁ ASOCIADA A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENECH AREQUIPA, ESTÁN EN DESACUERDO.TABLA CRUZADA FIABILIDAD *ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	88
TABLA 18	LA CAPACIDAD DE RESPUESTA ESTÁ ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL	



	GOYENECHÉ AREQUIPA, ESTÁN EN DESACUERDO.....	90
TABLA 19	LA TANGIBILIDAD ESTÁ ASOCIADA A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENECHÉ AREQUIPA, ESTÁN TOTALMENTE EN DESACUERDO.	93
TABLA 20	LA EMPATÍA ESTÁ ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENECHÉ AREQUIPA, ESTÁN TOTALMENTE DE ACUERDO.....	96
TABLA 21	LA SEGURIDAD ESTÁ ASOCIADA A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENECHÉ AREQUIPA, ESTÁN DE ACUERDO.....	99
TABLA 22	EL NIVEL DE SATISFACCIÓN ESTÁ ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENECHÉ AREQUIPA.....	102



ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	DIMENSIÓN FIABILIDAD.....	48
FIGURA 2	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	50
FIGURA 3	DIMENSIÓN SEGURIDAD.....	53
FIGURA 4	DIMENSIÓN EMPATÍA.....	56
FIGURA 5	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES.....	59
FIGURA 6	VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	62
FIGURA 7	DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD.....	64
FIGURA 8	DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA.....	66
FIGURA 9	DIMENSIÓN CONFORTA.....	68
FIGURA 10	DIMENSIÓN SE ANTICIPA.....	71
FIGURA 11	DIMENSIÓN MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA.....	74
FIGURA 12	DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO.....	77
FIGURA 13	DIMENSIÓN EDUCA.....	80
FIGURA 14	IMENSIÓN SATISFICE NECESIDADES BÁSICAS.....	83
FIGURA 15	VARIABLE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.....	86



RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva como título : Nivel de satisfacción asociado a la atención de enfermería en pacientes del servicio medicina varones del Hospital Goyeneche Arequipa, 2023. **Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023. **Resultados:** La variable "Atención de enfermería" Según los datos recabados, aproximadamente un 26.1% de los pacientes califica esta atención como deficiente. Por otro lado, un 43.2% de los pacientes considera que la atención de enfermería es regular. Finalmente, el 30.6% de los pacientes evalúa la atención de enfermería como buena. La variable "Nivel de satisfacción" refleja la evaluación general de los pacientes sobre su experiencia en el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche. Según los datos proporcionados, el 26.1% de los pacientes considera que su nivel de satisfacción es deficiente. Finalmente, el 36.0% de los pacientes evalúa su nivel de satisfacción como bueno. **Conclusión:** El nivel de satisfacción asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023, según los resultados muestran un nivel regular con el 43.2%, así mismo el nivel alto esta representado con el 36% y el nivel bajo esta representado con el 26.1%, y en el análisis del estadígrafo χ^2 , manifiestan un valor de $\chi^2=5,699$, la cual esta dentro de la zona de aceptación y su nivel de significancia hallado es de $p=0.00$ menor ($p<0.05$) ratificando al relación de las variables analizadas

Palabras clave: Nivel de satisfacción Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía Aspectos tangibles, atención de enfermería.



ABSTRACT

The title of this research work is: Level of satisfaction associated with nursing care in patients of the male medicine service of the Goyeneche Arequipa Hospital, 2023. Objective: To know the level of satisfaction associated with nursing care in patients of the male medicine service of the Goyeneche Arequipa hospital, 2023. Results: The variable "Nursing care" According to the data collected, approximately 26.1% of patients rate this care as deficient. On the other hand, 43.2% of patients consider that nursing care is regular. Finally, 30.6% of patients evaluate nursing care as good. The variable "Level of satisfaction" reflects the patients' general evaluation of their experience in the Men's Medicine Service of the Goyeneche Hospital. According to the data provided, 26.1% of patients consider their level of satisfaction to be poor. Finally, 36.0% of patients evaluate their level of satisfaction as good. Conclusion: The level of satisfaction associated with nursing care in patients of the male medicine service of the Goyeneche Arequipa hospital, 2023, according to the results, shows a regular level with 43.2%, likewise the high level is represented with 36%. and the low level is represented with 26.1%, and in the analysis of the chi2 statistician, they show a value of $\chi^2=5.699$, which is within the acceptance zone and its level of significance found is $p=0.00$ lower ($p < 0.05$) confirming the relationship of the analyzed variables

Keywords: *Level of satisfaction Reliability, Responsiveness, Security, Empathy Tangible aspects, nursing care*



RESUMO

O título deste trabalho de pesquisa é: Nível de satisfação associado ao cuidado de enfermagem em pacientes do serviço de medicina masculina do Hospital Goyeneche Arequipa, 2023. Objetivo: Conhecer o nível de satisfação associado ao cuidado de enfermagem em pacientes do serviço de medicina masculina do hospital Goyeneche Arequipa, 2023. Resultados: A variável "Assistência de enfermagem" De acordo com os dados coletados, aproximadamente 26,1% dos pacientes avaliam essa assistência como deficiente. Por outro lado, 43,2% dos pacientes consideram que os cuidados de enfermagem são regulares. Por fim, 30,6% dos pacientes avaliam os cuidados de enfermagem como bons. A variável "Nível de satisfação" reflete a avaliação geral dos pacientes sobre sua experiência no Serviço de Medicina Masculina do Hospital Goyeneche. De acordo com os dados fornecidos, 26,1% dos pacientes consideram o seu nível de satisfação fraco. Por fim, 36,0% dos pacientes avaliam seu nível de satisfação como bom. Conclusão: O nível de satisfação associado ao cuidado de enfermagem em pacientes do serviço de medicina masculina do hospital Goyeneche Arequipa, 2023, de acordo com os resultados, apresenta um nível regular com 43,2%, da mesma forma o nível alto é representado com 36%. O nível baixo é representado com 26,1%, e na análise do estatístico χ^2 , apresentam um valor de $\chi^2=5,699$, que está dentro da zona de aceitação e seu nível de significância encontrado é $p=0,00$ menor ($p<0,05$) confirmando a relação das variáveis analisadas

Palavras-chave: *Nível de satisfação Confiabilidade, Responsividade, Segurança, Empatia Aspectos tangíveis, cuidados de enfermagem.*



INTRODUCCION

La satisfacción de los pacientes es un indicador crítico de la calidad de la atención de salud y se ha convertido en un componente esencial en la evaluación de los servicios de salud. En el contexto hospitalario, la atención de enfermería desempeña un papel fundamental, ya que las enfermeras son las encargadas de brindar cuidados directos, educar a los pacientes y sus familias, y coordinar el cuidado interdisciplinario. En el Hospital Goyeneche de Arequipa, el Servicio de Medicina Varones se ha centrado en evaluar y mejorar continuamente la calidad de su atención de enfermería para asegurar la satisfacción de sus pacientes.

La satisfacción del paciente con la atención de enfermería se relaciona con múltiples factores, incluyendo la competencia profesional, la comunicación efectiva, la empatía, y la capacidad de respuesta del personal de enfermería. Estos factores no solo influyen en la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado recibido, sino que también pueden afectar su adherencia al tratamiento y su recuperación general.

En el Servicio de Medicina Varones del Hospital Goyeneche, se han observado diversas percepciones de la atención de enfermería que van desde deficiente hasta excelente. Según datos recientes, el 26.1% de los pacientes considera que la atención es deficiente, el 43.2% la califica como regular y el 30.6% la evalúa como buena. Estas cifras subrayan la importancia de comprender y abordar las áreas de mejora para elevar el nivel de satisfacción del paciente.

El presente estudio tiene como objetivo principal evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina Varones del Hospital Goyeneche con respecto a la atención de enfermería durante el año 2023. Se busca identificar las fortalezas y debilidades del servicio de enfermería, proporcionando una base sólida



para implementar estrategias que optimicen la calidad del cuidado y, por ende, la satisfacción de los pacientes.

Para alcanzar este objetivo, se utilizarán herramientas de evaluación estructuradas y metodologías de análisis estadístico que permitirán obtener una visión integral de la percepción de los pacientes. Además, se explorará la relación entre los niveles de satisfacción y diversos factores demográficos y clínicos, ofreciendo una perspectiva más detallada y específica de las necesidades y expectativas de los pacientes.

La presente investigación está dividida en capítulos: En el primer capítulo, comprende los aspectos generales del trabajo, la descripción del problema, Se expone el planteamiento del problema: incluye formulación del problema, los objetivos, la hipótesis, la justificación, los antecedentes y la fundamentación científica.

En el segundo capítulo, que contiene la fundamentación teórica sobre la investigación en la que se desarrolla el trabajo de campo de la variable de estudio,. En el tercer capítulo corresponde a diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la interpretación de los resultados. En el cuarto capítulo trata de la discusión del trabajo de estudio, las conclusiones y las recomendaciones, finalmente en el quinto capítulo están las referencias bibliográficas.



CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel del sector salud principalmente en el ámbito público siempre fue cuestionado por las deficiencias tanto en la capacitación del personal, infraestructura y algunos recursos que son esenciales para la atención del paciente el cual a diario genera rechazo, reclamos e indignación por parte de la población usuaria porque mencionan que los servicios de salud que ofrecen los hospitales son inadecuados.

Según la OMS en agosto del 2020, donde mencionan que cada año se atribuye 5.7 y 9.4 millones de muertes a causa de una calidad de atención deficiente, esto principalmente en países de ingresos bajos lo que representa un 15% de muertes en dichos países.

Donde el 60% de muertes en, dichos países de ingresos económicos bajos y medianos son por afecciones que requieren atención y estos son imputables a la atención de calidad deficiente y el restante es a consecuencia que no hacen el uso de los servicios de salud.

Los datos en los países de ingresos económicos altos donde, 1 de cada 10 sufren daños al recibir atención hospitalaria y cabe destacar que 7 de cada 100 usuarios hospitalizados adquieren una infección en relación a la atención sanitaria.

Mundialmente la atención de calidad es insuficiente donde, 1 de cada 8 centros



sanitarios no tiene agua potable, 1 de cada 5 no cuenta con servicios de saneamiento y 1 de cada 6 no cuenta con lavatorios en puntos estratégicos.

Donde calculan que 1800 millones de personas, que equivale a un 24% de la población viven en contextos frágiles donde hay dificultad para la prestación de los servicios de salud esenciales.

En Perú, en el año 2019 se alcanzó que un 75% de la población logro asegurarse al SIS, así como creció el número de afiliados también crece a diario el nro. de quejas sobre el sistema público por la insatisfacción en la cobertura.

Ante ello el profesional de enfermería esta netamente comprometido con brindar servicios de calidad hacia el paciente.

La insatisfacción de los pacientes genera un reto en el personal de salud ya que contribuirá a que este redescubra su identidad profesional para lo cual deberá tener en cuenta que el cuidado es la esencia de la enfermería. A lo cual se da lugar que la atención de enfermería en el servicio de medicina varones es indispensable para el buen funcionamiento de este y a mayor cantidad de pacientes salen a flote las fortalezas y debilidades del personal de enfermería para así poder cubrir las necesidades de los pacientes ya que estos, exigen atención, donde el personal es insuficiente en número para satisfacer a los pacientes.

1.2. Formulación del planteamiento del problema.

1.2.1. Problema general:

PG. ¿Cómo es el nivel de satisfacción asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023?

1.2.2. Problemas específicos:

PE1. ¿Cómo es la fiabilidad asociada a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023?



PE2. ¿Cuál es la capacidad de respuesta asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023?

PE3. ¿Cómo es la tangibilidad asociada a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023?

PE4. ¿De qué manera la empatía se asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023?

PE5. ¿Cómo es la seguridad asociada a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023?

PE6. ¿Cuál es la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

OG. Conocer el nivel de satisfacción asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos.

OE1. Reconocer la fiabilidad asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023.

OE2. Conocer la capacidad de respuesta asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023.

OE3. Identificar la tangibilidad asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023.

OE4. Conocer la empatía asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023.



OE5. identificar la seguridad asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023.

OE6. Reconocer la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN

El estudio del nivel de satisfacción asociado a la atención de enfermería en pacientes del Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche Arequipa, 2023, es de suma importancia debido a su impacto directo en la calidad de los servicios de salud. La satisfacción del paciente es un indicador clave de la calidad de la atención en salud y está estrechamente relacionada con la adherencia a los tratamientos, la percepción de la efectividad del cuidado recibido, y el bienestar general del paciente. Además, evaluar la satisfacción de los pacientes permite identificar áreas de mejora en los servicios de enfermería, contribuyendo así a la optimización de los recursos hospitalarios y al fortalecimiento de la relación enfermera-paciente, lo cual es fundamental para la recuperación y el bienestar de los pacientes (5).

En la justificación de usuario el personal de enfermería y otros profesionales de la salud, este estudio es esencial porque proporciona una retroalimentación valiosa sobre su desempeño y el impacto de sus intervenciones en la experiencia del paciente. La comprensión de los niveles de satisfacción permite a los enfermeros ajustar sus prácticas para mejorar la calidad del cuidado, promover un ambiente de trabajo más gratificante y profesional, y asegurar que las necesidades y expectativas de los pacientes sean atendidas de manera efectiva. Además, al identificar áreas específicas que requieren mejora, el personal puede desarrollar y aplicar estrategias de formación y capacitación continua que mejoren la competencia y la efectividad de los cuidados proporcionados.



En la justificación de paciente, los pacientes, este estudio representa una oportunidad para expresar sus percepciones y experiencias respecto a la atención recibida, lo cual es crucial para garantizar que sus voces sean escuchadas y consideradas en la mejora de los servicios de salud. La satisfacción del paciente está vinculada no solo a la calidad de la atención médica, sino también a su experiencia emocional y psicológica durante el tratamiento. Un alto nivel de satisfacción puede influir positivamente en la recuperación del paciente, aumentar la adherencia a los tratamientos y reducir la ansiedad y el estrés asociados con la hospitalización. En última instancia, los resultados de este estudio pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los pacientes durante su estancia hospitalaria y más allá.

1.5. HIPOTESIS

1.5.1. *Hipótesis general:*

HG. El nivel de satisfacción está asociado significativamente a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa.

1.5.2. *Hipótesis específicas:*

HE1. La fiabilidad está asociada significativamente a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, están en desacuerdo.

HE2. La capacidad de respuesta está asociado significativamente a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, están en desacuerdo.

HE3. La tangibilidad está asociada significativamente a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, están totalmente en desacuerdo.



HE4. La empatía está asociado significativamente a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, están totalmente de acuerdo.

HE5. La seguridad está asociada significativamente a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, están de acuerdo.

HE6. La atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, practican siempre.

1.6. VARIABLES

Variable independiente : Nivel de satisfacción.

Variable dependiente : Atención de enfermería.

1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable I	Dimensiones	Indicador	Escala	
Nivel de satisfacción	Fiabilidad	¿usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de medicina, sin importar su condición económica? ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su enfermedad? ¿su atención en el servicio de medicina estuvo a cargo del médico? ¿el médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o con su familiar para explicarle sobre el seguimiento de su enfermedad? ¿la farmacia de hospitalización cuenta con los medicamentos que le recetaron	<ul style="list-style-type: none">• BUENA• REGULAR• MALO	
	Capacidad de respuesta	¿la atención en caja fue rápida? ¿la atención en el laboratorio fue rápida? ¿la atención para tomarse los exámenes de radiología fue rápido? ¿la atención en la farmacia de hospitalización fue rápida?		
	Seguridad	¿El médico que le atiende le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? ¿durante su estancia hospitalaria en el servicio de medicina se respetó su privacidad? ¿el médico que le atendió realizó un examen físico completo y minucioso sobre el problema de salud que presenta usted? ¿el problema de salud por el cual usted fue hospitalizado fue		



- atendido se ha resuelto o mejorado?
- Empatia
- ¿el personal del servicio de medicina lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?
 - ¿el personal del servicio de medicina le mostro interés para solucionar su problema de salud?
 - ¿usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su estado de salud?
 - ¿usted entendió la explicación del médico sobre su tratamiento que recibió o que va a recibir como el tipo de medicamento, dosis, efectos adversos?
- Aspectos tangibles
- ¿en cuanto a los letreros, carteles y flechas del servicio de medicina son adecuados y se orienta usted?
 - ¿en el servicio de medicina el personal le orienta e informo?
 - ¿usted a su percepción el servicio de medicina cuenta con equipos disponibles y material necesario para su atención?
 - ¿los ambientes del servicio de medicina se mantienen limpios y cómodos?

**VARIABLE II
ATENCION
DE
ENFERMERIA**

- Accesibilidad.
- explica y facilita
- conforta
- se anticipa
- mantiene relación de confianza
- monitorea y hace seguimiento

- BUENA
- REGULAR
- MALA



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. *Artículos científicos*

Bauer, Minamisava, Bezerra, y Sousa (6) llevaron a cabo un estudio en un hospital de enseñanza, cuyo objetivo fue determinar la calidad de los cuidados de enfermería y su impacto en la satisfacción de los pacientes (2022). Mediante un diseño descriptivo transversal, encuestaron a 150 pacientes hospitalizados. Los resultados mostraron que un 78% de los pacientes expresó un alto nivel de satisfacción, destacando la competencia técnica y el trato humano como factores cruciales. Los investigadores concluyeron que la formación continua del personal de enfermería y la mejora en la calidad del servicio podrían incrementar aún más la satisfacción del paciente. Este estudio refuerza la importancia de no solo brindar atención técnica, sino también de fortalecer el componente humano de la atención sanitaria.

Contreras et al. (7), en su estudio con adultos mayores, se enfocaron en evaluar la satisfacción de pacientes mayores hospitalizados con la atención de enfermería (2023),. Con un enfoque descriptivo y utilizando encuestas a 200 pacientes, se observó que el 82% de los encuestados reportó satisfacción con la atención recibida. Uno de los aspectos más valorados fue la comunicación efectiva y



el trato respetuoso. Concluyeron que la atención de calidad no solo implica intervenciones médicas, sino también una interacción empática y comprensiva, siendo estos factores claves en la experiencia de pacientes vulnerables como los adultos mayores.

Silva y Sousa (8). se enfocaron en los cuidados postoperatorios y cómo estos influyen en la satisfacción de los pacientes quirúrgicos (2023). Mediante un diseño descriptivo, aplicaron encuestas a 100 pacientes del área quirúrgica. El 75% de los encuestados expresó satisfacción, siendo la calidad del seguimiento postoperatorio un factor decisivo. Los autores concluyeron que los cuidados posteriores a la cirugía, especialmente el manejo del dolor y el seguimiento cercano por parte del equipo de enfermería, son esenciales para mejorar la percepción del paciente sobre la calidad de la atención.

González y Torres (9) investigaron la percepción de la calidad de la atención de enfermería en centros de atención primaria. Este estudio descriptivo encuestó a 120 pacientes y encontró que el 85% de ellos valoraba positivamente la atención recibida. La comunicación y el tiempo dedicado por los enfermeros fueron los aspectos más apreciados por los pacientes. El estudio concluyó que la mejora en la atención primaria (2021) pasa por la capacitación continua del personal de enfermería, que permita no solo una intervención técnica adecuada, sino también una interacción más cercana y humana con los pacientes.

López y Valenzuela (10) evaluaron la satisfacción de pacientes hospitalizados en un hospital público mediante un cuestionario aplicado a 250 personas. El 80% de los encuestados reportó satisfacción con los cuidados de enfermería (2022), destacando la rapidez de respuesta y la atención individualizada como factores clave. Los autores concluyeron que mejorar la comunicación entre el personal de enfermería



y los pacientes, así como reducir los tiempos de espera, podría mejorar aún más la percepción del cuidado de salud.

Ibarrola, Oroviogicoechea y Vázquez (11) enfocaron su estudio en el área de cardiología, evaluando la satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados por enfermedades cardíacas (2021). Utilizaron un cuestionario para encuestar a 180 pacientes, de los cuales el 76% expresó un alto nivel de satisfacción. Los autores concluyeron que la especialización del personal de enfermería es crucial para garantizar que los cuidados estén alineados con las necesidades específicas de los pacientes cardíacos, mejorando así la satisfacción y la percepción de la calidad de los cuidados.

Aguilar y Vega (12) llevaron a cabo un estudio mixto en pacientes críticos, combinando entrevistas a 50 pacientes con encuestas a otros 100. El 70% de los pacientes críticos reportó satisfacción, destacando la importancia de la atención personalizada y el acompañamiento emocional por parte del personal de enfermería (2022). Concluyeron que, a pesar de la alta demanda de los recursos en unidades de cuidados intensivos, la capacidad del personal para generar un ambiente de confianza y apoyo emocional puede mejorar considerablemente la satisfacción de los pacientes en estas unidades.

Camacho y Bezerra (13) estudiaron la satisfacción de pacientes del área de neurología con la atención de enfermería (2022), aplicando encuestas a 80 pacientes. Los resultados indicaron que el 65% de los encuestados estaba satisfecho con los cuidados recibidos, aunque se destacó que existían áreas de mejora, especialmente en la comunicación y el trato. Los autores concluyeron que el personal especializado en áreas de neurología necesita una formación continua para optimizar sus



habilidades de comunicación y empatía, factores esenciales para el bienestar emocional y la satisfacción de estos pacientes.

Medina y Pérez (14) llevaron a cabo un estudio en un hospital universitario, cuyo objetivo fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención de enfermería (2021). Aplicaron encuestas a 150 pacientes y encontraron que el 85% de los encuestados expresó satisfacción. Los autores concluyeron que la satisfacción del paciente depende en gran medida de la capacidad del personal de enfermería para anticiparse a las necesidades del paciente y resolver los problemas con rapidez y eficacia.

Ruiz y Téllez (15) investigaron la satisfacción de los padres de pacientes pediátricos con los cuidados de enfermería en un hospital especializado. Mediante un estudio transversal, encuestaron a 90 padres, de los cuales el 88% expresó satisfacción con la atención brindada a sus hijos (2023). Los autores concluyeron que la comunicación efectiva y el trato afectuoso son determinantes clave en la satisfacción de los padres en un entorno pediátrico. La empatía y la capacidad del personal para conectar con los niños y sus familias son esenciales para mejorar la percepción de la atención.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Parrado y Reyes (16), La presente investigación fue realizado con el siguiente Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería en Villavicencio. Materiales y métodos (2021): Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, muestreo probabilístico aleatorizado simple. Instrumento aplicado: Cuestionario de Evaluación Care Q (Caring Assessment Instrument) a 8 usuarios que estuvieron hospitalizados en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de Villavicencio, Meta



Resultados: Los comportamientos percibidos con mayor satisfacción por los usuarios son: administración de tratamientos y medicinas oportunamente, brindar información clara y precisa sobre su situación de salud, escuchar al paciente y es jovial; se presenta al paciente, le explica el procedimiento a realizar. Los comportamientos percibidos con menor satisfacción son: preguntar al paciente como prefiere que lo llamen, se sienta con el paciente, toma al paciente de la mano, cuando él necesita que alguien lo anime y cuando esta con un paciente, se concentra sólo en ese único paciente. Conclusiones: Valorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al cuidado de Enfermería permite identificar la calidad de atención brindada por parte del profesional de enfermería, debilidades, fortalezas y necesidades que requiere ser mejoradas para el cuidado de los pacientes.

Ruiz y tamariz (17)., La presente investigación tuvo como objetivo Identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública (2021). La metodología de esta investigación, fue de tipo descriptivo, transversal, la muestra compuesta por 90 pacientes mayores de 18 años identificados a través de un muestreo por conveniencia, se les aplicó el instrumento SERVQHOS-E, Alpha de Cronbach de .87. donde los resultados obtenidos fueron en cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, se encontró una media de 1.97 puntos (DE=.626) de satisfacción global. La mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos (67.8%) con el cuidado de enfermería, seguida de muy satisfechos (18.9%). A la conclusión que llegaron fueron Más de la mitad de los sujetos que participaron en este estudio de manera general percibieron buena calidad del cuidado de enfermería

Vizcaíno México (18). Esta investigación tuvo como objetivo determinar a través del desempeño del personal de salud, el nivel de satisfacción en pacientes que



acudieron al servicio de urgencias de un hospital público del estado de Jalisco(2019). Donde los materiales y métodos empleados en este estudio fue un Instrumento estudio cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y correlacional en un solo momento, con base al modelo SERVICE PERFORMANCE; aplicación de encuestas en un hospital de Zapopan, Jalisco a una muestra aleatoria de 96 pacientes el cuestionario que emplearon fue en escala de Likert para obtener la satisfacción de los usuarios en su dimensión de tangibilidad, seguridad, confiabilidad, empatía y capacidad de respuesta. los resultados que obtuvieron dice que los pacientes de sexo femenino perciben mejor trato y orientación del servicio por parte de la enfermera a diferencia de los varones en consultorio externo fueron atendidos con rapidez

conclusión, la percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio depende del desempeño que otorgue todo el personal de salud de la institución, por lo que los resultados posibilitan la toma de decisiones para que los directivos garanticen calidad en la atención en todo momento.

2.1.3. Antecedentes nacionales.

Estrada y Villanueva, (19). el presente estudio de investigación fue realizado en el Hospital Daniel Alcides Carrión ubicado en el callao donde el objetivo fue determinar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado **(2022)**. La metodología de esta investigación fue básica cuantitativa, transversal y correlacional en el cual el diseño de esta investigación fue no experimental descriptiva la población conformada por este estudio fueron pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna que fueron 128 pacientes donde los resultados mostraron que existe una relación muy significativa entre ambas variables.

Lujan (20), Objetivo: Determinar la relación del nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica 2022. Materiales y métodos: enfoque cuantitativo, de tipo



básica, nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estará conformada por todos los pacientes que acuden al servicio de emergencia de junio a diciembre 2022 siendo 30 pacientes. Para la técnica y acopio de información se optará por un cuestionario con 22 interrogantes para la variable satisfacción y de los pacientes y 46 para medir los cuidados de enfermería; los cuales serán resueltos por los pacientes, previa autorización y consentimiento de los mismos. Resultados. los resultados serán tabulados, codificados y procesados a través de una base de datos en el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 27 dando paso a la conformación de tablas y figuras. Conclusiones: La indagación contribuirá con información relevante en favor de un sistema público de salud de calidad, por medio de las acciones que las autoridades respectivas puedan tomar para mejorar las capacidades del personal de enfermería en su atención, y alcanzar niveles de satisfacción deseados por los usuarios

Nieto y Sánchez (21), Objetivo: Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario de la unidad de un centro de hemodiálisis en comas, 2022. Materiales y métodos: Este estudio se realizará teniendo como principio el enfoque cuantitativo, según el nivel y tipo de análisis de los resultados será de tipo correlacional pues se intentará explicar la relación existente entre las variables, por el período y el tiempo será prospectivo y de corte transversal. La población estará conformada por 130 pacientes quienes reciben tratamiento sustitutorio de Hemodiálisis, con una muestra de 94 pacientes obtenidas de manera no probabilística. Durante la recolección de datos se emplearán la técnica que es la encuesta donde se utilizará como instrumento un cuestionario para evaluar la variable de calidad del cuidado se utilizó el modelo modificado CARE Q 2009, el cual estará conformado por 35 ítems.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Satisfacción

La importancia de la satisfacción del paciente radica en que es un indicador clave de la calidad asistencial. Cuando los usuarios se sienten satisfechos con la atención médica, la comunicación con el personal, la infraestructura y comodidades del hospital, y la respuesta a sus necesidades y expectativas, se genera mayor confianza, adherencia al tratamiento y continuidad en el uso de los servicios. Además, la satisfacción del paciente se relaciona directamente con mejores resultados clínicos y una experiencia general más positiva. Diversos factores influyen en la satisfacción de los pacientes, como las competencias técnicas y el trato humanizado del personal de salud, los tiempos de espera y la accesibilidad a los servicios, la comodidad de las instalaciones, y la continuidad, coordinación y participación del paciente en el proceso de atención (22).

Para evaluar y medir la satisfacción de los usuarios, existen instrumentos y encuestas validadas que permiten recopilar información sobre la satisfacción general, la satisfacción con atributos específicos y la disposición a recomendar el hospital. Estos datos son valiosos, ya que pueden utilizarse para identificar áreas de mejora y guiar los procesos de mejora continua en la calidad de los servicios hospitalarios. En definitiva, la satisfacción del paciente es un elemento clave en la gestión y el desarrollo de los servicios de salud, pues refleja la percepción y la experiencia de los usuarios, lo cual es fundamental para brindar una atención médica de excelencia.

Según Aiken et al. (2020) describen la satisfacción del paciente como un constructo multidimensional que refleja la percepción del paciente sobre la calidad de la atención recibida. En su estudio, destacan que la satisfacción del paciente en el contexto de la atención de enfermería se basa en factores como la comunicación



efectiva, la empatía del personal, la competencia técnica, y la capacidad de respuesta a las necesidades del paciente. Aiken et al. sugieren que la satisfacción del paciente no solo evalúa la calidad del cuidado sino también su experiencia emocional y la confianza en el sistema de salud. (21)

Según Aiken et al., una alta satisfacción del paciente está asociada con mejores resultados de salud, mayor adherencia a los tratamientos y una percepción positiva de la atención sanitaria en general. Los autores argumentan que para medir con precisión la satisfacción del paciente, es esencial utilizar instrumentos validados que aborden las diversas dimensiones de la satisfacción, como el cuestionario HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems). Este cuestionario, ampliamente utilizado en investigaciones de salud, permite evaluar aspectos específicos del cuidado de enfermería, como la amabilidad, la información proporcionada sobre medicamentos, y la atención a las necesidades personales del paciente.

Para Kutney-Lee et al. (2019) Kutney-Lee y sus colegas (2019) enfatizan que la satisfacción del paciente es un indicador crítico de la calidad de la atención de enfermería y del rendimiento de los hospitales. En su investigación, analizan cómo los entornos de trabajo de los enfermeros influyen en la satisfacción del paciente. Kutney-Lee et al. proponen que un ambiente laboral positivo, caracterizado por un buen liderazgo, apoyo administrativo, y relaciones interprofesionales efectivas, contribuye significativamente a la satisfacción del paciente. La investigación de Kutney-Lee et al. también resalta la importancia de la carga de trabajo y la dotación de personal. Los autores encuentran que los hospitales con mejores ratios de enfermera por paciente y menos estrés laboral entre las enfermeras reportan niveles más altos de satisfacción del paciente. Además, subrayan que la satisfacción del



paciente está vinculada a la percepción de los enfermeros sobre su capacidad para proporcionar cuidados seguros y de alta calidad. Para medir la satisfacción del paciente, Kutney-Lee et al. utilizan herramientas como el Press Ganey Patient Satisfaction Survey, que permite una evaluación detallada de varios aspectos del cuidado de enfermería y del entorno hospitalario (22).

Para Kalisch y colaboradores (2018) abordan la satisfacción del paciente desde la perspectiva de la omisión de cuidados de enfermería, conocida como "missed nursing care". Según estos autores, la omisión de cuidados es un fenómeno crítico que afecta negativamente la satisfacción del paciente y los resultados de salud. Kalisch et al. argumentan que cuando los cuidados esenciales de enfermería son omitidos, ya sea por falta de tiempo, recursos o personal, la percepción del paciente sobre la calidad de la atención disminuye considerablemente.

El estudio de Kalisch et al. identifica varios tipos de cuidados omitidos que afectan la satisfacción del paciente, incluyendo la falta de información sobre el estado de salud, la omisión de tareas relacionadas con la comodidad y el apoyo emocional, y la falta de atención a las necesidades personales. Los autores sugieren que para mejorar la satisfacción del paciente, es crucial abordar las causas subyacentes de la omisión de cuidados, como la sobrecarga de trabajo y la insuficiente dotación de personal. Utilizan herramientas como el MISSCARE Survey para evaluar la frecuencia y las razones de los cuidados omitidos, proporcionando una visión integral de los factores que influyen en la satisfacción del paciente (23).

Y según Lasater y sus colaboradores (2019) exploran la relación entre el ambiente de trabajo de enfermería y la satisfacción del paciente, enfatizando la importancia de los recursos adecuados y el apoyo institucional. En su estudio, encuentran que los hospitales con una cultura de seguridad sólida y un ambiente de



trabajo positivo para los enfermeros reportan mayores niveles de satisfacción del paciente. Los autores destacan que la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención está estrechamente vinculada a la capacidad de los enfermeros para proporcionar cuidados seguros, eficaces y compasivos. Lasater et al. señalan que la satisfacción del paciente incluye aspectos como la comunicación clara y efectiva, la atención oportuna a las necesidades del paciente, y la provisión de información adecuada sobre el estado de salud y el tratamiento. Utilizan el PES-NWI (Practice Environment Scale of the Nursing Work Index) para evaluar el entorno de trabajo de los enfermeros y su impacto en la satisfacción del paciente. Los resultados de su investigación sugieren que mejorar las condiciones de trabajo de los enfermeros no solo beneficia a los profesionales de la salud, sino que también mejora la experiencia y la satisfacción de los pacientes.

2.2.1.1. Dimensiones de la satisfacción

- Dimensión Fiabilidad

La fiabilidad en el contexto de la atención de enfermería se refiere a la capacidad del personal de salud para proporcionar servicios de manera consistente y precisa. Esta dimensión se enfoca en la exactitud y la puntualidad con la que se realizan los procedimientos y se suministran los tratamientos, asegurando que los pacientes reciban el cuidado necesario sin errores ni omisiones. La fiabilidad implica cumplir con las promesas y expectativas establecidas, lo que genera confianza en los pacientes y contribuye a su satisfacción general con los servicios de salud. Un aspecto crucial de la fiabilidad es la consistencia en la calidad del cuidado proporcionado. Los pacientes deben sentir que pueden depender de los enfermeros para recibir atención de alta calidad en cada interacción. Esto incluye la administración precisa de medicamentos, la realización de evaluaciones médicas



detalladas y el seguimiento adecuado de los planes de tratamiento. La fiabilidad también abarca la capacidad de los enfermeros para gestionar de manera efectiva los imprevistos y mantener un alto nivel de cuidado incluso en situaciones de emergencia (24).

- **Dimensión Capacidad de Respuesta**

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y prontitud del personal de enfermería para atender las necesidades y solicitudes de los pacientes. Esta dimensión destaca la importancia de la rapidez y la eficacia con la que los enfermeros responden a las preocupaciones, preguntas y necesidades de los pacientes, lo cual es fundamental para generar una experiencia positiva de cuidado. La capacidad de respuesta no solo implica la atención inmediata a las necesidades físicas, sino también la disposición para proporcionar información y apoyo emocional cuando sea necesario. Un componente esencial de la capacidad de respuesta es la habilidad para adaptarse a las demandas cambiantes de los pacientes y del entorno de atención. Los enfermeros deben ser capaces de priorizar sus tareas de manera eficiente para asegurar que las necesidades urgentes se aborden de inmediato. Además, una comunicación efectiva y la capacidad para anticipar las necesidades de los pacientes antes de que se conviertan en problemas críticos son indicadores clave de una alta capacidad de respuesta. Esta dimensión es fundamental para mantener la confianza y la satisfacción de los pacientes, ya que se sienten valorados y cuidados en todo momento (24).

- **Dimensión Seguridad**

La seguridad en la atención de enfermería se centra en la protección de los pacientes contra posibles daños durante la prestación de servicios de salud. Esta dimensión abarca tanto la prevención de errores médicos como la implementación de



prácticas y protocolos que minimicen los riesgos asociados con el cuidado hospitalario. Los pacientes deben sentirse seguros en el entorno de atención, confiando en que recibirán tratamientos adecuados y que cualquier procedimiento se realizará de manera segura y eficiente. Garantizar la seguridad del paciente implica una formación continua del personal de enfermería en las mejores prácticas y en el manejo adecuado de equipos y medicamentos. Además, la creación de un entorno de trabajo que promueva la comunicación abierta y la colaboración entre los profesionales de la salud es crucial para identificar y resolver rápidamente cualquier problema de seguridad. La seguridad también incluye aspectos como la higiene, la prevención de infecciones y la adecuada gestión de la información médica, todos los cuales son vitales para la protección y el bienestar de los pacientes (24).

Dimensión Empatía

La empatía en la atención de enfermería se refiere a la capacidad de los profesionales de salud para comprender y compartir los sentimientos y experiencias de los pacientes. Esta dimensión implica una conexión emocional genuina y un esfuerzo consciente por ver la situación desde la perspectiva del paciente. La empatía es esencial para proporcionar un cuidado centrado en el paciente, ya que permite a los enfermeros atender no solo las necesidades físicas, sino también las emocionales y psicológicas de los pacientes. La práctica de la empatía mejora la comunicación y fortalece la relación entre el paciente y el enfermero, lo que puede conducir a una mayor satisfacción del paciente y a mejores resultados de salud. Los enfermeros empáticos son capaces de ofrecer un apoyo emocional significativo, lo que ayuda a reducir la ansiedad y el estrés del paciente. Además, la empatía fomenta un entorno de confianza y respeto, donde los pacientes se sienten escuchados y valorados, lo



que es crucial para su bienestar general y su cooperación en el proceso de tratamiento (24).

- **Dimensión Aspectos Tangibles**

Los aspectos tangibles se refieren a las características físicas y materiales del entorno de atención que pueden influir en la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado recibido. Esta dimensión incluye factores como la limpieza y el orden de las instalaciones, la apariencia profesional del personal de enfermería, y la disponibilidad de equipos y recursos médicos adecuados. Los aspectos tangibles son importantes porque contribuyen a crear un ambiente que refleja profesionalismo y cuidado, lo cual puede influir positivamente en la confianza y satisfacción del paciente. Un entorno limpio y bien mantenido es fundamental para la comodidad y seguridad del paciente. La apariencia profesional del personal de enfermería también es un aspecto tangible que puede impactar la percepción del paciente sobre la competencia y seriedad del cuidado proporcionado. Además, la accesibilidad y el estado de los equipos médicos y otros recursos materiales son esenciales para asegurar que los pacientes reciban el tratamiento adecuado de manera eficiente y oportuna. En conjunto, los aspectos tangibles son un componente vital de la experiencia del paciente y desempeñan un papel crucial en la evaluación general de la calidad de la atención de enfermería (24).

2.2.2. Atención de enfermería.

La atención de enfermería es un componente fundamental del sistema de salud, centrado en proporcionar cuidados integrales que aborden las necesidades físicas, emocionales y psicológicas de los pacientes. Este tipo de atención abarca una variedad de funciones y responsabilidades que los enfermeros deben cumplir para asegurar que los pacientes reciban un tratamiento adecuado y un apoyo continuo



durante su proceso de recuperación. La atención de enfermería no solo se enfoca en la administración de medicamentos y la realización de procedimientos médicos, sino también en la creación de un ambiente de cuidado que promueva la curación y el bienestar general del paciente (25).

Uno de los aspectos clave de la atención de enfermería es la personalización del cuidado. Los enfermeros deben evaluar de manera continua el estado de salud de cada paciente y adaptar sus intervenciones según las necesidades individuales. Esta personalización incluye la gestión del dolor, la provisión de apoyo emocional y la educación sobre la enfermedad y el tratamiento. Al proporcionar una atención personalizada, los enfermeros pueden mejorar la calidad de vida de los pacientes, fomentar su autonomía y empoderarlos para que participen activamente en su propio cuidado.

Además, la atención de enfermería implica la coordinación con otros profesionales de la salud para asegurar un enfoque de cuidado integrado y multidisciplinario. Los enfermeros actúan como intermediarios entre los pacientes y los médicos, terapeutas y otros especialistas, facilitando la comunicación y la colaboración para optimizar los resultados del tratamiento. Esta coordinación es esencial para garantizar que todas las necesidades del paciente sean atendidas de manera oportuna y efectiva, minimizando el riesgo de errores y mejorando la continuidad del cuidado.

2.2.2.1. Indicadores

- Accesibilidad

La accesibilidad es un aspecto esencial de la atención de enfermería que se refiere a la disponibilidad y facilidad con la que los pacientes pueden acceder a los servicios y al personal de enfermería. Una atención accesible implica que los



pacientes puedan contactar a los enfermeros de manera oportuna, ya sea para recibir atención inmediata o para hacer preguntas y expresar preocupaciones. Esta accesibilidad es fundamental para reducir la ansiedad de los pacientes y asegurar que reciban el cuidado necesario sin demoras significativas. Los enfermeros deben estar disponibles y accesibles para proporcionar información y apoyo cuando sea necesario, lo que es crucial para mantener la continuidad y la calidad del cuidado. La accesibilidad también incluye la capacidad del personal de enfermería para responder rápidamente a las necesidades urgentes de los pacientes, asegurando que cualquier problema de salud se aborde de manera efectiva y eficiente. Esto no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también contribuye a mejores resultados de salud (26).

Además, la accesibilidad en la atención de enfermería implica la eliminación de barreras que puedan dificultar el acceso de los pacientes a los servicios de salud. Esto puede incluir la adaptación de horarios, la disponibilidad de información en varios idiomas y la implementación de tecnologías que faciliten la comunicación entre los pacientes y el personal de enfermería. Al mejorar la accesibilidad, los enfermeros pueden garantizar que todos los pacientes, independientemente de sus circunstancias, reciban el cuidado que necesitan de manera oportuna y equitativa.

- **Explica y Facilita**

Explicar y facilitar son funciones esenciales de la atención de enfermería que implican proporcionar información clara y comprensible sobre los diagnósticos, tratamientos y procedimientos a los pacientes y sus familias. Esta comunicación efectiva es crucial para aliviar el miedo y la incertidumbre, empoderando a los pacientes para que tomen decisiones informadas sobre su cuidado. Los enfermeros deben ser capaces de explicar de manera sencilla y detallada todos los aspectos del



cuidado, asegurando que los pacientes comprendan plenamente su situación y las opciones disponibles. Facilitar el cuidado también incluye la coordinación de servicios y la simplificación de los procesos de atención. Los enfermeros actúan como enlaces entre los pacientes y otros profesionales de la salud, asegurando que el cuidado sea integral y sin interrupciones. Esto implica programar citas, coordinar pruebas y procedimientos, y asegurarse de que todas las partes involucradas en el cuidado del paciente estén bien informadas y alineadas en sus esfuerzos. La capacidad de facilitar estos procesos es fundamental para proporcionar una atención continua y eficiente (27).

La función de explicar y facilitar contribuye significativamente a la satisfacción del paciente y a la percepción de la calidad del cuidado recibido. Cuando los pacientes entienden su plan de tratamiento y sienten que su cuidado está bien coordinado, es más probable que confíen en el sistema de salud y sigan las recomendaciones médicas. Esta confianza y adherencia son esenciales para lograr mejores resultados de salud y para fomentar una relación positiva entre el paciente y el personal de enfermería.

- **Conforta**

Confortar es una dimensión crucial de la atención de enfermería que se refiere a la capacidad de los enfermeros para proporcionar apoyo emocional y físico a los pacientes. Esto incluye actividades como el manejo del dolor, la provisión de un entorno cómodo y seguro, y el ofrecimiento de consuelo y empatía. Los enfermeros deben estar atentos a las señales de angustia y malestar en los pacientes y responder de manera adecuada para mejorar su bienestar. Confortar a los pacientes es esencial para fomentar un ambiente de cuidado y apoyo que facilite la recuperación y mejore la experiencia hospitalaria. El confort físico es un aspecto importante que implica



asegurar que los pacientes estén físicamente cómodos y libres de dolor. Esto puede incluir ajustar la posición de la cama, proporcionar mantas adicionales, o administrar medicamentos para el dolor según sea necesario. Al asegurar el confort físico, los enfermeros pueden ayudar a reducir el estrés y la ansiedad del paciente, lo cual es crucial para su bienestar general y su capacidad para recuperarse.

El confort emocional, por otro lado, implica ofrecer apoyo y empatía, escuchando las preocupaciones de los pacientes y proporcionando palabras de aliento y consuelo. Los enfermeros deben ser sensibles a las necesidades emocionales de los pacientes, ofreciendo una presencia calmante y comprensiva. Este tipo de apoyo emocional es fundamental para ayudar a los pacientes a enfrentar el estrés y la incertidumbre asociados con la enfermedad y la hospitalización, mejorando su estado emocional y psicológico durante el proceso de recuperación (28).

- **Se Anticipa**

Anticiparse a las necesidades de los pacientes es una habilidad clave en la atención de enfermería que implica prever y abordar posibles problemas antes de que se conviertan en mayores. Los enfermeros deben ser proactivos en la identificación de necesidades y preocupaciones emergentes, asegurando que se tomen las medidas adecuadas de manera oportuna. Esta anticipación es crucial para proporcionar un cuidado preventivo y eficaz, reduciendo el riesgo de complicaciones y mejorando los resultados de salud del paciente. La capacidad de anticiparse requiere una evaluación continua y detallada del estado de salud del paciente. Los enfermeros deben estar atentos a los cambios sutiles en la condición del paciente y utilizar su conocimiento y experiencia para prever posibles problemas. Esta vigilancia constante permite a los enfermeros implementar intervenciones preventivas y ajustar



los planes de cuidado según sea necesario, asegurando que los pacientes reciban un tratamiento adecuado y oportuno.

El anticiparse a las necesidades de los pacientes demuestra un alto nivel de compromiso y dedicación por parte del personal de enfermería. Los pacientes se sienten cuidados y valorados cuando los enfermeros son capaces de prever y satisfacer sus necesidades sin necesidad de que ellos lo soliciten explícitamente. Esta proactividad no solo mejora la satisfacción del paciente, sino que también contribuye a crear un entorno de cuidado más seguro y efectivo.

- **Mantiene Relación de Confianza**

Mantener una relación de confianza con los pacientes es vital para una atención de enfermería efectiva. La confianza se construye a través de la comunicación abierta, la consistencia en el cuidado y la demostración de competencia y empatía. Los pacientes deben sentir que pueden confiar en los enfermeros para manejar sus preocupaciones y proporcionar un cuidado seguro y eficaz. Esta relación de confianza es fundamental para fomentar la cooperación del paciente en su propio cuidado y para mejorar la adherencia a los tratamientos y recomendaciones médicas. La confianza en la relación enfermero-paciente se fortalece mediante la honestidad y la transparencia. Los enfermeros deben comunicar de manera clara y sincera sobre el estado de salud del paciente, los procedimientos y tratamientos, y cualquier cambio en el plan de cuidado. Esta comunicación abierta ayuda a aliviar la ansiedad del paciente y a establecer una base sólida para una relación de confianza. Además, la consistencia en la atención, donde los pacientes reciben un cuidado continuo y predecible, refuerza esta confianza.

Se debe demostrar empatía y comprensión es esencial para construir y mantener esta relación de confianza. Los pacientes deben sentir que los enfermeros realmente se



preocupan por su bienestar y están comprometidos a ayudarlos en su proceso de recuperación. Este nivel de atención y cuidado personaliza la experiencia del paciente, promoviendo un ambiente de apoyo y respeto que es crucial para su bienestar emocional y psicológico. Una relación de confianza no solo mejora la satisfacción del paciente, sino que también facilita una comunicación más abierta y efectiva, esencial para el éxito del tratamiento.

- **Monitorea y Hace Seguimiento**

El monitoreo y el seguimiento continuo son componentes esenciales de la atención de enfermería que aseguran que los pacientes reciban un cuidado constante y adecuado a lo largo de su proceso de recuperación. Los enfermeros deben realizar evaluaciones regulares del estado de salud del paciente, monitorear los signos vitales y observar cualquier cambio en su condición. Este monitoreo constante permite a los enfermeros detectar problemas de salud de manera temprana y tomar medidas preventivas para evitar complicaciones mayores. El seguimiento es igualmente importante para asegurar que los pacientes sigan las recomendaciones médicas y los planes de tratamiento después de su alta hospitalaria. Los enfermeros deben proporcionar orientación y apoyo continuo a los pacientes, ayudándoles a entender y adherirse a sus regímenes

2.2.3. Teoría de enfermería

2.2.3.1. Teoría de los Cuidados de Enfermería de Jean Watson

Descripción: La Teoría de los Cuidados de Enfermería de Jean Watson, también conocida como la Teoría del Cuidado Humano, se centra en la relación entre el enfermero y el paciente y enfatiza la importancia del cuidado humanizado en la atención de enfermería. Watson postula que la satisfacción del paciente está estrechamente ligada a la calidad de la relación de cuidado que se establece entre el



enfermero y el paciente. Los componentes clave de su teoría incluyen la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y el cuidado compasivo y respetuoso. Watson identifica varios elementos caritas (acciones de cuidado) que los enfermeros pueden utilizar para fomentar un ambiente de curación y bienestar.

La teoría de Watson destaca la importancia de ver al paciente como una persona integral, considerando no solo sus necesidades físicas, sino también sus necesidades emocionales, sociales y espirituales. Este enfoque holístico del cuidado puede aumentar significativamente la satisfacción del paciente, ya que se siente valorado y comprendido en su totalidad. Además, Watson sostiene que el cuidado auténtico y empático puede facilitar una mejor recuperación y bienestar general, promoviendo un entorno en el que los pacientes se sientan seguros y apoyados.

En términos de satisfacción del paciente, la teoría de Watson sugiere que cuando los enfermeros practican un cuidado centrado en la persona, utilizando elementos de amor y bondad, se puede mejorar significativamente la experiencia del paciente. La percepción de que el enfermero se preocupa genuinamente por el bienestar del paciente puede aumentar la confianza y la cooperación del paciente, lo cual es crucial para lograr mejores resultados de salud y una mayor satisfacción con la atención recibida.

2.2.3.2. Teoría de la Necesidad de Ayuda de Virginia Henderson

Descripción: Virginia Henderson es conocida por su definición de enfermería que destaca la importancia de asistir a los individuos en la realización de actividades que contribuyen a la salud, recuperación o muerte pacífica. Henderson identificó 14 necesidades básicas que los enfermeros deben ayudar a los pacientes a satisfacer para mantener o recuperar su salud. Estas necesidades van desde las fisiológicas,



como respirar normalmente, hasta las más complejas, como la necesidad de comunicarse y aprender.

Henderson enfatiza que la satisfacción del paciente puede ser alcanzada cuando los enfermeros proporcionan un cuidado que permita a los pacientes mantener su independencia y dignidad. Los enfermeros actúan como sustitutos, ayudantes y socios de los pacientes en la satisfacción de sus necesidades básicas. Este enfoque puede ser fundamental para mejorar la satisfacción del paciente, ya que se sienten apoyados y empoderados para participar activamente en su propio cuidado.

La teoría de Henderson también sugiere que la atención de enfermería debe ser adaptativa y flexible, respondiendo a las necesidades cambiantes de los pacientes. Esta capacidad de adaptarse y proporcionar un cuidado personalizado puede aumentar la satisfacción del paciente, ya que reciben atención que es específica y relevante para sus circunstancias individuales. La percepción de que los enfermeros están atentos y responden a sus necesidades específicas puede generar una mayor confianza y aprecio hacia los cuidados recibidos.

2.2.4. El nivel de satisfacción y la atención de enfermería

La relación entre el nivel de satisfacción y la atención de enfermería en pacientes es un tema de gran relevancia en el ámbito de la salud. La satisfacción del paciente es un indicador crítico de la calidad del cuidado y está influenciada por múltiples factores relacionados con la atención de enfermería. Analicemos esta relación en varios aspectos clave:

2.2.4.1. Relación Directa

1. Calidad de la Atención de Enfermería: La calidad de la atención de enfermería es fundamental para la satisfacción del paciente. Los pacientes valoran la



competencia clínica, la profesionalidad y la empatía de los enfermeros. Un alto nivel de habilidades técnicas y conocimiento médico, combinado con una actitud compasiva y respetuosa, puede aumentar significativamente la satisfacción del paciente. La percepción de recibir un cuidado de alta calidad se traduce en una mayor confianza y seguridad, lo que impacta positivamente en la satisfacción.

2. Comunicación y Educación del Paciente: La comunicación efectiva y la educación son componentes esenciales de la atención de enfermería que afectan directamente la satisfacción del paciente. Los enfermeros que explican claramente los procedimientos, los planes de tratamiento y responden a las preguntas de los pacientes contribuyen a reducir la ansiedad y el estrés, mejorando así la satisfacción. Los pacientes que están bien informados sobre su condición y tratamiento se sienten más empoderados y participan activamente en su propio cuidado.

2.2.4.2. Relación Indirecta

1. Accesibilidad y Disponibilidad: La accesibilidad y disponibilidad de los servicios de enfermería también juegan un papel crucial en la satisfacción del paciente. La capacidad de los pacientes para acceder a los enfermeros cuando lo necesitan y la prontitud con la que se atienden sus necesidades impacta en su percepción del cuidado recibido. Los retrasos en la atención o la dificultad para contactar a los enfermeros pueden disminuir la satisfacción del paciente.

2. Relaciones Interpersonales: Las relaciones interpersonales entre enfermeros y pacientes son fundamentales para la satisfacción del paciente. Los enfermeros que establecen relaciones de confianza y respeto, que muestran empatía y apoyo emocional, pueden mejorar la experiencia del paciente. Sentirse valorado y comprendido es esencial para el bienestar emocional del paciente y, por ende, para su satisfacción con la atención recibida.



2.2.4.3. Factores Contextuales

1. **Entorno de Cuidado:** El entorno físico y organizacional donde se brinda la atención de enfermería también influye en la satisfacción del paciente. Un ambiente limpio, seguro y cómodo puede mejorar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado. Además, el apoyo institucional y los recursos disponibles para los enfermeros son cruciales para proporcionar un cuidado efectivo y eficiente.
2. **Expectativas del Paciente:** Las expectativas previas del paciente respecto a la atención de enfermería pueden influir en su nivel de satisfacción. Cuando la atención recibida cumple o supera las expectativas del paciente, es más probable que se sienta satisfecho. Por el contrario, si las expectativas no se cumplen, la satisfacción puede disminuir. Es importante gestionar las expectativas a través de una comunicación clara y honesta.

2.2.4.4. Impacto en los Resultados de Salud

La satisfacción del paciente con la atención de enfermería no solo refleja la calidad del cuidado recibido, sino que también puede influir en los resultados de salud. Los pacientes satisfechos tienden a adherirse mejor a los planes de tratamiento, seguir las recomendaciones médicas y mantener una comunicación abierta con el personal de salud. Esto puede llevar a una mejor gestión de la enfermedad, una recuperación más rápida y una reducción de las tasas de readmisión.

2.2.4.5. Estudios y Evidencia

Diversos estudios han demostrado la relación entre la satisfacción del paciente y la atención de enfermería. Por ejemplo, investigaciones han mostrado que la calidad percibida del cuidado de enfermería es un predictor significativo de la satisfacción del paciente. Factores como la competencia profesional, la empatía, la comunicación



efectiva y la accesibilidad se han identificado como determinantes clave de la satisfacción del paciente.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Calidad del Cuidado de Enfermería:** La calidad del cuidado de enfermería es un determinante crucial en la satisfacción del paciente. Este concepto abarca la competencia técnica del personal de enfermería, su capacidad para realizar procedimientos con precisión y destreza, y la efectividad en la administración de tratamientos. La percepción de un cuidado de alta calidad por parte del paciente aumenta su confianza en el sistema de salud y mejora su satisfacción general con los servicios recibidos.
- **Empatía y Relación Interpersonal** La empatía mostrada por los enfermeros es fundamental para establecer una relación de confianza con los pacientes. La capacidad de los enfermeros para comprender y compartir los sentimientos del paciente crea un ambiente de apoyo emocional y confort. Esta conexión personal es esencial para la satisfacción del paciente, ya que sentirse comprendido y valorado mejora significativamente su experiencia de cuidado.
- **Comunicación Efectiva** La comunicación clara y efectiva entre el enfermero y el paciente es un pilar en la satisfacción del paciente. Explicar procedimientos, responder preguntas y proporcionar información comprensible sobre el estado de salud y el tratamiento son aspectos clave que reducen la ansiedad del paciente y mejoran su percepción del cuidado recibido.
- **Accesibilidad y Disponibilidad de Servicios** La accesibilidad y disponibilidad de los servicios de enfermería son factores determinantes en la satisfacción del paciente. La prontitud en la atención y la facilidad para acceder a los servicios cuando



el paciente lo requiere son aspectos que influyen directamente en su experiencia de cuidado y su percepción de la eficiencia del sistema de salud.

- **Entorno de Cuidado** El entorno físico y organizacional donde se brinda la atención de enfermería impacta significativamente en la satisfacción del paciente. Un ambiente limpio, seguro y confortable contribuye a una mejor percepción del cuidado recibido. Además, la disponibilidad de recursos adecuados y el apoyo institucional son esenciales para proporcionar un cuidado efectivo y eficiente.
- **Educación del Paciente** La educación del paciente por parte del personal de enfermería es crucial para su satisfacción. Informar al paciente sobre su condición, tratamientos, procedimientos y cuidados post-hospitalarios le permite participar activamente en su propio cuidado. Este empoderamiento y conocimiento mejoran la confianza del paciente en el sistema de salud y aumentan su satisfacción.
- **Competencia Profesional del Personal de Enfermería** La competencia profesional de los enfermeros, incluyendo su formación, habilidades técnicas y experiencia, es un factor crítico en la satisfacción del paciente. La percepción de que el personal de enfermería está altamente capacitado y es competente en su labor genera confianza y seguridad en el paciente, mejorando su experiencia de cuidado.
- **Atención Personalizada:** La personalización de la atención de enfermería, adaptando el cuidado a las necesidades y preferencias individuales de cada paciente, es esencial para su satisfacción. Los pacientes valoran la atención que considera sus circunstancias específicas y que responde de manera adecuada y respetuosa a sus necesidades personales.
- **Apoyo Emocional** El apoyo emocional proporcionado por los enfermeros es fundamental para la satisfacción del paciente. Los enfermeros que ofrecen consuelo,



comprensión y apoyo durante el proceso de tratamiento ayudan a reducir el estrés y la ansiedad del paciente, mejorando su percepción del cuidado recibido.

- **Confianza en el Personal de Enfermería** La confianza en el personal de enfermería es un componente clave de la satisfacción del paciente. Los pacientes que confían en las habilidades y el juicio del personal de enfermería están más propensos a seguir las recomendaciones de tratamiento y a sentirse satisfechos con el cuidado recibido.
- **Continuidad del Cuidado** La continuidad del cuidado de enfermería, asegurando que el paciente reciba una atención consistente y coordinada a lo largo de su tratamiento, es crucial para su satisfacción. La percepción de que los enfermeros están bien informados sobre el estado del paciente y coordinan adecuadamente el cuidado aumenta la confianza y satisfacción del paciente.
- **Involucramiento del Paciente en su Propio Cuidado** El involucramiento del paciente en su propio cuidado, permitiéndole tomar decisiones informadas y participar activamente en el proceso de tratamiento, es esencial para su satisfacción. Este enfoque de cuidado centrado en el paciente mejora su percepción de control y empoderamiento, lo que se traduce en una mayor satisfacción con los servicios de enfermería.
- **Respuesta a las Necesidades del Paciente** La capacidad del personal de enfermería para responder de manera efectiva y rápida a las necesidades del paciente es fundamental para su satisfacción. La percepción de que los enfermeros están atentos y disponibles para asistir al paciente en todo momento mejora significativamente su experiencia de cuidado.
- **Atención Holística** La atención holística en enfermería, que considera al paciente como un ser integral con necesidades físicas, emocionales, sociales y



espirituales, es clave para su satisfacción. Los pacientes que perciben un enfoque integral en su cuidado se sienten más valorados y satisfechos con los servicios de enfermería.

- **Resultados de Salud Percibidos** Los resultados de salud percibidos, incluyendo la recuperación y el bienestar general del paciente, están estrechamente relacionados con la satisfacción del paciente. Los pacientes que experimentan mejoras en su salud y bienestar como resultado del cuidado de enfermería tienden a estar más satisfechos con los servicios recibidos.



CAPITULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de diseño no experimental ya que no se replicó el fenómeno para encontrar el resultado no se alteró el objeto en estudio fue descrito tal cual se encuentre.

La presente investigación es de tipo descriptivo donde se analizó las variables denominadas nivel de satisfacción y la atención de enfermería la cual fueron descritas según las características presentadas sin la manipulación de ninguna de las variables. Es de nivel correlacional ya que también se asoció, las dos variables sin manipularlas. Corte transversal, las variables en estudio fueron medidos en un solo determinado de tiempo que tendrá una duración de 20min. Por cada instrumento.

Enfoque cuantitativo, los resultados obtenidos fueron descritos numéricamente en porcentajes con ayuda del programa de spss-25.

3.2. MÉTODO O MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

Para el presente estudio se empleó, el método científico como un método general y para el método específico se empleó, el método estadístico e inferencial.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: El presente estudio estuvo, conformado por todos los pacientes del servicio de Medicina varones del Hospital Goyeneche.

Muestra: La muestra fue considerada de acuerdo a la fórmula de poblaciones finitas.

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N-1)e^2 + z^2pq}$$

$n = 111$

Criterios de inclusión:

- Pacientes que estuvieron hospitalizados en el servicio de medicina varones.
- Pacientes que desearon participar en la investigación firmando su consentimiento informado.
- Pacientes orientados ubicados en tiempo espacio y persona.
- Pacientes que tenían mayor de 18 años de edad.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no estuvieron hospitalizados en el servicio de medicina varones.
- Pacientes que no desearon participar en la investigación.
- Pacientes que no estuvieron lucidos.
- Pacientes que son menores de 18 años de edad.

3.4. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Técnica: Para la presente investigación la técnica que se empleó fue la encuesta para Hernández y Batista la encuesta es un instrumento más utilizado, para la recolección de los datos que consta de una serie de preguntas que se realizan a la población en estudio.

Instrumento:

Para el presente estudio se utilizó para ambas variables cuestionarios.

3.5. VALIDACIÓN DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la validación de los datos recolectados se utilizó pruebas estadísticas como la CHI- Cuadrada que es una herramienta esencial para correlacionar las variables en estudio. Para comprobar y analizar se proporcionarán las tablas de frecuencia detallando los datos numéricos y porcentajes.

FORMULA DE LA CHI-CUADRADA

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

DONDE:

- O: Frecuencia observada.
- E: Frecuencia esperada.

3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Validez:

para la primera variable denominada "nivel de satisfacción" se utilizó el cuestionario SERVPERF (Service Performance) elaborada en el año de 1992 por los siguientes investigadores Taylor y Cronin en el cual, fue modificado en el 2022 por la investigadora Lic. Lujan para su validación fue sometido a juicio de expertos y calculado con el coeficiente de Alfa de Cronbach cuyo valor es de 0.75. donde el instrumento constaba de 5 dimensiones y 22 preguntas la escala de medición es de 1-totalmente en desacuerdo 2- desacuerdo 3-indiferente 4-de acuerdo 5-totalmente de acuerdo.

Para la segunda Variable denominada "atención de enfermería" se utilizó el cuestionario de CARE-Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) en el cual fue elaborado por la Lic. En Enfermería Larson el cual ha sido utilizado y modificado en distintos países primeramente constaba de 50 preguntas en el idioma de inglés en el



año 2020 validado por Cobeñas, García y Cardenas que fue sometido a la prueba del coeficiente de Alfa de cronbach cuyo valor es de 0.95 donde consta de 6 dimensiones y 46 preguntas, la escala de medición es 1- Nunca 2- A veces 3- Casi siempre 4- Siempre.

Confiabilidad:

- Variable nivel de satisfacción con alfa de cronbach con un valor de 0.75.
- Variable de atención de enfermería con alfa de cronbach con un valor de 0.95.

3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

- Primero se envió, solicitud al director del hospital Goyeneche.
- Con la aceptación se realizó, la toma de la muestra para la investigación.
- Se hizo firmar a cada participante su consentimiento informado.
- Los datos fueron procesados en el programa spss-23.
- Se realizó la interpretación de los resultados.
- Se llegó a una conclusión.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

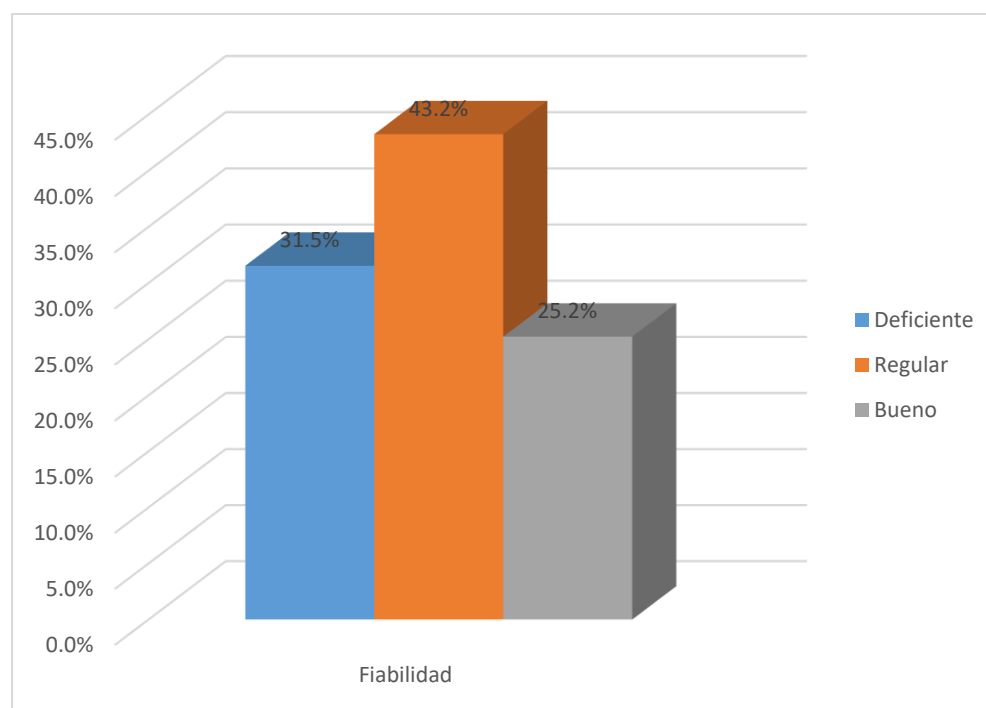
4.1. RESULTADOS

TABLA 2 DIMENSIÓN FIABILIDAD

	f	%
Deficiente	35	31.5
Regular	48	43.2
Bueno	28	25.2
Total	111	100

Nota: Elaboración propia

FIGURA 1 DIMENSIÓN FIABILIDAD



Nota: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN

La dimensión de "Fiabilidad" en el contexto del Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche evalúa la consistencia y confiabilidad percibida por los pacientes en la atención proporcionada por el personal de enfermería. Esta dimensión es crucial, ya que afecta directamente la confianza y seguridad que los pacientes depositan en el cuidado médico recibido durante su hospitalización.

Según los datos recopilados, un 31.5% de los pacientes percibe que la fiabilidad del personal de enfermería es deficiente. Esta percepción sugiere que más de una tercera parte de los pacientes experimenta inconsistencias en la ejecución de las tareas clínicas y en la respuesta a las necesidades médicas básicas. Esta falta de fiabilidad puede generar preocupaciones adicionales para los pacientes y sus familias, afectando negativamente su experiencia hospitalaria y la percepción general de la calidad del servicio. Es crucial abordar estas deficiencias mediante la implementación de protocolos claros, una comunicación efectiva entre el equipo de enfermería y una supervisión adecuada para garantizar la coherencia en la atención brindada.

Por otro lado, el 43.2% de los pacientes califica la fiabilidad del personal de enfermería como regular. Esta valoración indica que si bien se percibe una ejecución general de tareas consistentes, existen áreas donde se podrían mejorar los procesos para aumentar la coherencia y la eficiencia en la atención. Mejorar la capacitación del personal en protocolos actualizados, implementar sistemas de control de calidad más rigurosos y fomentar una cultura de mejora continua pueden ser estrategias efectivas para elevar la percepción de fiabilidad entre los pacientes.

Finalmente, el 25.2% de los pacientes considera que la fiabilidad del personal de enfermería es buena. Este grupo de pacientes experimenta una atención consistente y confiable, lo cual contribuye positivamente a su percepción de seguridad y satisfacción durante su estancia en el hospital. Mantener y fortalecer estas prácticas positivas es esencial para establecer un estándar de excelencia en el servicio.

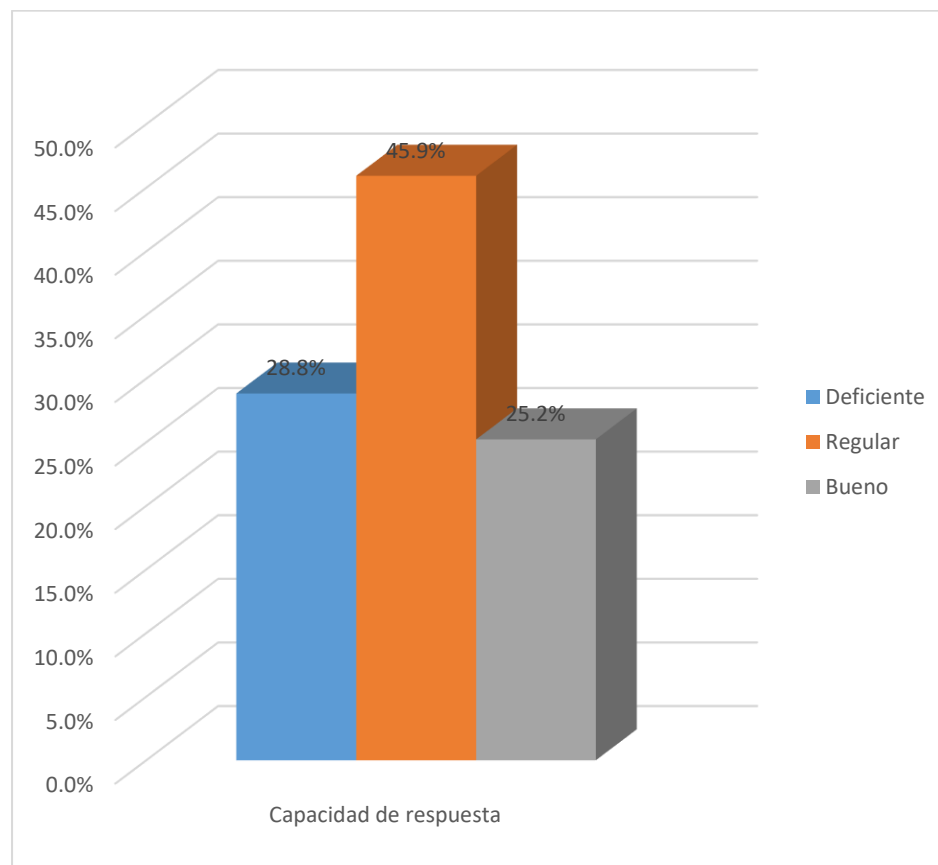


TABLA 3 DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

	f	%
Deficiente	32	28.8
Regular	51	45.9
Bueno	28	25.2
Total	111	100

Nota: Elaboración propia

FIGURA 2 DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA



Nota: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN

La dimensión "Satisface necesidades básicas" evalúa la capacidad del personal de enfermería para atender las necesidades fundamentales de los pacientes, como la alimentación, la higiene, el confort y la administración de medicamentos. En el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche, esta dimensión es crucial para asegurar que los pacientes reciban un cuidado integral y digno durante su estancia hospitalaria. De acuerdo con los datos proporcionados, el 31.5% de los pacientes considera que la capacidad del personal de enfermería para satisfacer sus necesidades básicas es deficiente. Este porcentaje significativo indica que casi un tercio de los pacientes siente que sus necesidades fundamentales no están siendo atendidas adecuadamente. La falta de atención a estas necesidades básicas puede generar malestar, frustración y una percepción negativa de la calidad del cuidado. Abordar esta deficiencia mediante la mejora de la organización del trabajo, la formación del personal y la dotación de recursos adecuados es esencial para mejorar la experiencia de los pacientes.

Por otro lado, el 41.4% de los pacientes califica esta dimensión como regular. Esta valoración sugiere que, aunque el personal de enfermería cumple con las necesidades básicas de los pacientes, lo hace de una manera que podría ser más eficiente y consistente. Los pacientes que califican esta dimensión como regular probablemente experimentan una atención adecuada, pero con margen para mejoras en términos de rapidez, consistencia y atención al detalle. Incrementar la capacitación en la gestión del tiempo y la empatía, así como asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios, puede transformar estas percepciones regulares en valoraciones positivas. Finalmente, el 27.0% de los pacientes considera que el personal de enfermería satisface adecuadamente sus necesidades básicas,



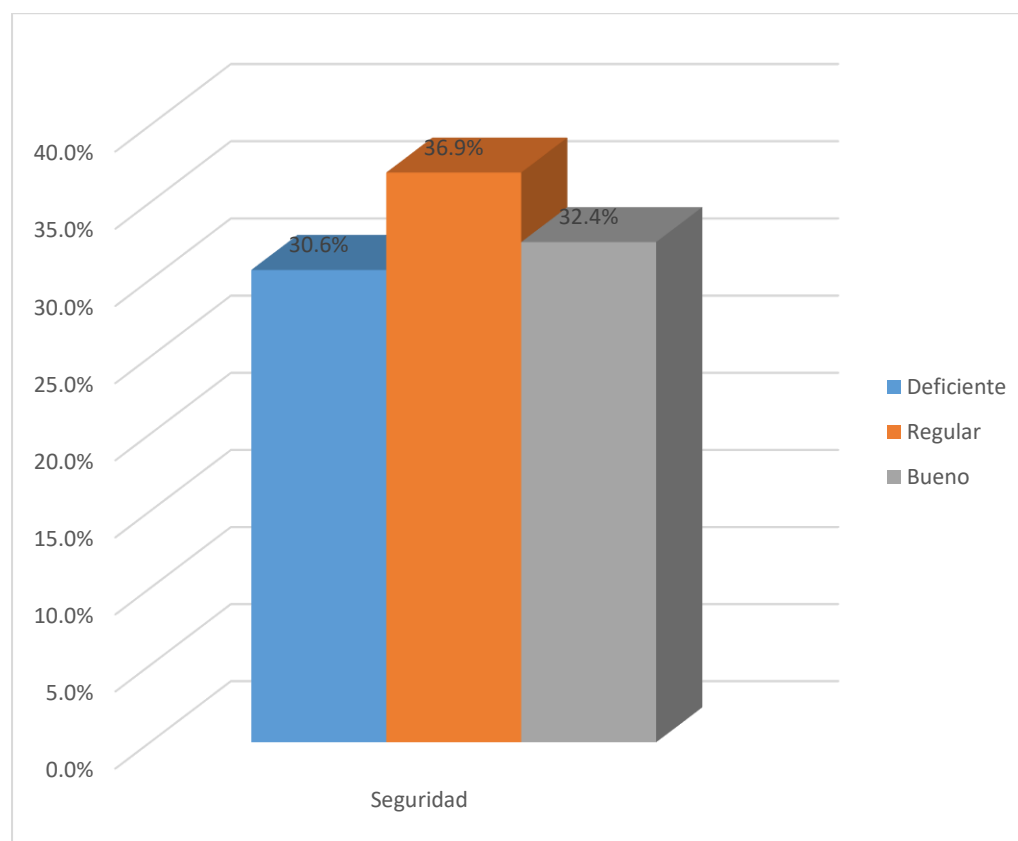
calificando esta dimensión como buena. Este grupo significativo de pacientes percibe que sus necesidades fundamentales son atendidas de manera efectiva y con un alto nivel de cuidado. Mantener y fomentar estas prácticas positivas es crucial para establecer un estándar de excelencia en el servicio.

TABLA 4 DIMENSIÓN SEGURIDAD

	f	%
Deficiente	34	30.6
Regular	41	36.9
Bueno	36	32.4
Total	111	100

Nota: Elaboración propia

FIGURA 3 DIMENSIÓN SEGURIDAD



Nota: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN

La dimensión "Seguridad" evalúa la percepción de los pacientes sobre la seguridad que sienten durante su estancia y tratamiento en el hospital. Esta dimensión incluye aspectos como la prevención de caídas, la administración correcta de medicamentos, la higiene del entorno y la protección contra infecciones. En el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche, la seguridad es un aspecto crítico para garantizar la confianza y el bienestar de los pacientes. Según los datos proporcionados, el 30.6% de los pacientes considera que la seguridad proporcionada por el personal de enfermería es deficiente. Este porcentaje significativo indica que casi un tercio de los pacientes no se siente seguro durante su estancia en el hospital. Las deficiencias en la percepción de seguridad pueden derivar en una mayor ansiedad y desconfianza hacia el cuidado recibido, lo cual puede afectar negativamente la recuperación y la satisfacción general de los pacientes. Es crucial abordar estas deficiencias mediante la implementación de protocolos de seguridad más estrictos, capacitación continua del personal en prácticas seguras y la mejora de las condiciones del entorno hospitalario.

Por otro lado, el 36.9% de los pacientes califica esta dimensión como regular. Esta valoración sugiere que, aunque los pacientes perciben que se cumplen algunos estándares de seguridad, hay margen para mejorar en términos de consistencia y efectividad. Los pacientes que califican esta dimensión como regular probablemente experimentan situaciones donde la seguridad es adecuada pero no óptima. Mejorar la formación del personal en técnicas de prevención y respuesta, así como asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para mantener un entorno seguro, puede transformar estas percepciones regulares en positivas. Finalmente, el 32.4% de los pacientes valora la seguridad proporcionada por el personal de enfermería como



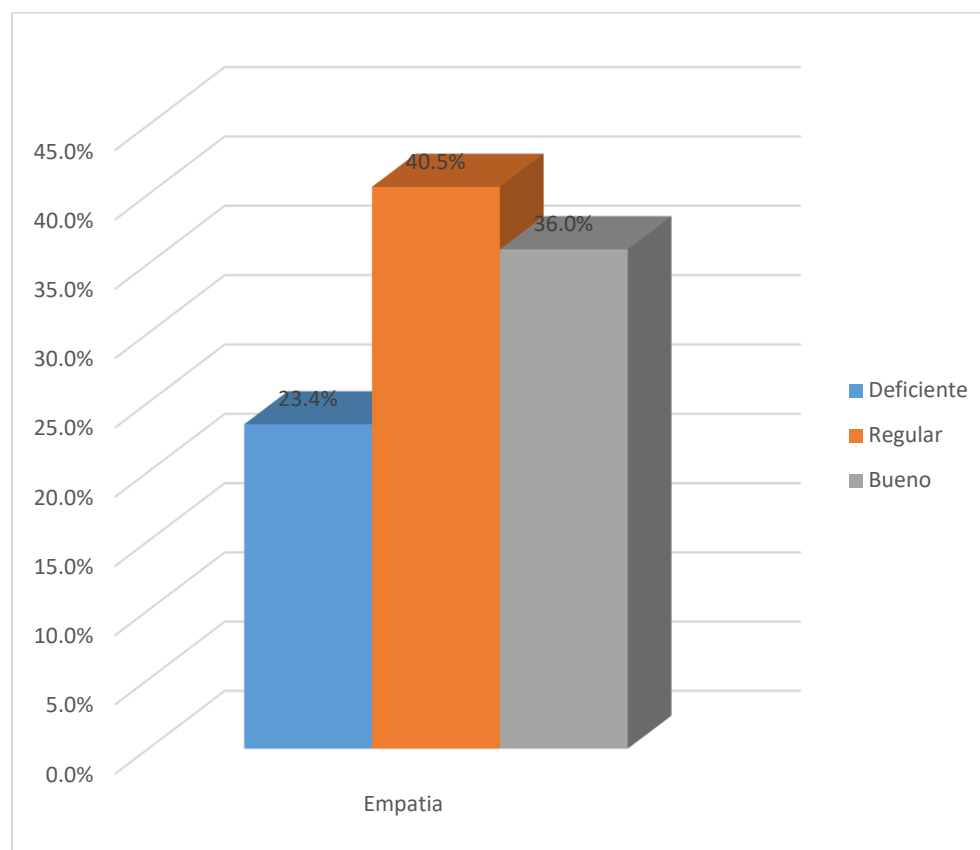
buena. Este grupo significativo de pacientes se siente seguro y protegido durante su estancia en el hospital, lo cual es fundamental para su tranquilidad y confianza en el cuidado recibido. Mantener y fomentar estas prácticas positivas es esencial para establecer un estándar de excelencia en el servicio.

TABLA 5 DIMENSIÓN EMPATÍA

	f	%
Deficiente	26	23.4
Regular	45	40.5
Bueno	40	36.0
Total	111	100

Nota: Elaboración propia

FIGURA 4 DIMENSIÓN EMPATÍA



Nota: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN

La dimensión "Empatía" evalúa la capacidad del personal de enfermería para entender y compartir los sentimientos y experiencias de los pacientes, ofreciendo un trato humano y compasivo. En el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche, esta dimensión es esencial para establecer una relación de confianza y apoyo entre el personal de enfermería y los pacientes, lo cual es crucial para la satisfacción general con la atención recibida. Según los datos proporcionados, el 23.4% de los pacientes considera que la empatía del personal de enfermería es deficiente. Este porcentaje indica que casi una cuarta parte de los pacientes siente que no recibe un trato empático y comprensivo. La falta de empatía puede generar una sensación de desatención y alienación, afectando negativamente la percepción de la calidad del cuidado. Abordar esta deficiencia mediante la formación en habilidades interpersonales y la promoción de una cultura de cuidado centrada en el paciente puede mejorar significativamente la experiencia del paciente.

Por otro lado, el 40.5% de los pacientes califica esta dimensión como regular. Esta valoración sugiere que, aunque el personal de enfermería muestra cierta empatía, hay margen para mejorar en términos de consistencia y profundidad del trato humano. Los pacientes que califican esta dimensión como regular pueden sentir que, aunque reciben un trato aceptable, este no siempre alcanza el nivel de empatía deseado. Mejorar las habilidades de comunicación y empatía del personal mediante formación continua y apoyo institucional puede transformar estas valoraciones regulares en positivas. Finalmente, el 36.0% de los pacientes valora la empatía del personal de enfermería como buena. Este grupo significativo de pacientes percibe que recibe un trato comprensivo y humano, lo cual es fundamental para su bienestar emocional y confianza en el cuidado recibido. Mantener y fomentar estas prácticas



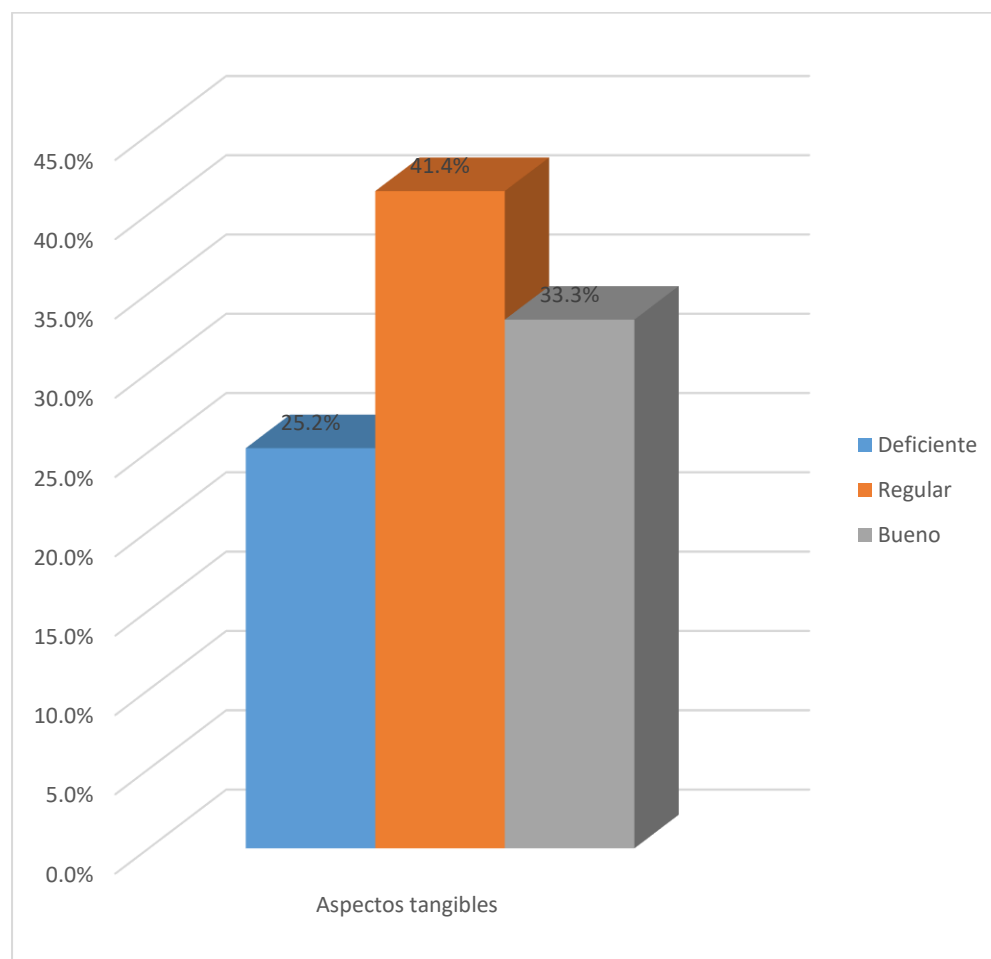
positivas es esencial para establecer un estándar de excelencia en el servicio. Promover un ambiente de trabajo donde la empatía y la comprensión sean valores fundamentales puede ayudar a consolidar y expandir estas prácticas positivas, mejorando así la satisfacción general de los pacientes en el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche.

TABLA 6 DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES

	f	%
Deficiente	28	25.2
Regular	46	41.4
Bueno	37	33.3
Total	111	100

Nota: Elaboración propia

FIGURA 5 DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES



Nota: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN

La dimensión "Aspectos tangibles" evalúa la percepción de los pacientes sobre las instalaciones físicas, el equipamiento y la apariencia del entorno donde reciben atención médica. En el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche, estos aspectos tangibles son importantes para crear un ambiente acogedor y confortable que contribuya a la sensación de bienestar de los pacientes durante su estancia. Según los datos proporcionados, el 25.2% de los pacientes considera que los aspectos tangibles son deficientes. Este porcentaje indica que más de una cuarta parte de los pacientes percibe que las instalaciones físicas, el equipamiento o la apariencia del entorno no cumplen con sus expectativas o necesidades. La percepción de aspectos tangibles deficientes puede afectar negativamente la comodidad y la confianza en la calidad de la atención recibida. Mejorar estas áreas mediante la renovación de instalaciones, la actualización de equipamiento y la mejora de la estética del entorno puede contribuir significativamente a mejorar la experiencia del paciente.

Por otro lado, el 41.4% de los pacientes califica esta dimensión como regular. Esta valoración sugiere que, aunque las instalaciones y el equipamiento cumplen con los estándares mínimos, hay margen para mejorar en términos de modernización y mantenimiento. Los pacientes que califican esta dimensión como regular pueden percibir que el ambiente físico podría ser más cómodo y acogedor. Invertir en la renovación y el mantenimiento regular de las instalaciones, así como en la adquisición de equipamiento moderno, puede transformar estas percepciones regulares en valoraciones positivas. Finalmente, el 33.3% de los pacientes valora los aspectos tangibles como buenos. Este grupo significativo de pacientes percibe que las instalaciones son confortables, el equipamiento es adecuado y el entorno es



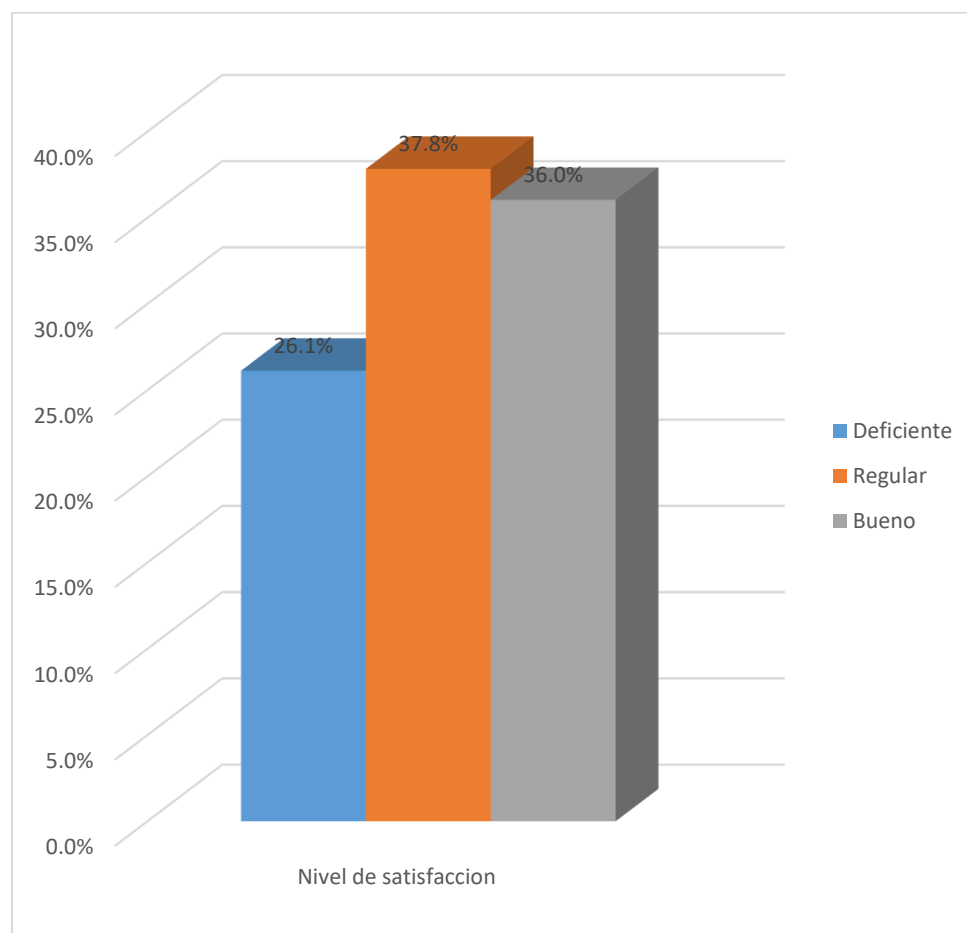
agradable, lo cual contribuye positivamente a su sensación de bienestar durante la atención médica. Mantener y fomentar estos aspectos tangibles positivos es esencial para establecer un estándar de excelencia en el servicio. Continuar invirtiendo en mejoras físicas y tecnológicas puede ayudar a consolidar y expandir estas prácticas positivas, mejorando así la satisfacción general de los pacientes en el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche.

TABLA 7 VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN

	f	%
Deficiente	29	26.1
Regular	42	37.8
Bueno	40	36.0
Total	111	100

Nota: Elaboración propia

FIGURA 6 VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN



Nota: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN

La variable "Nivel de satisfacción" refleja la evaluación general de los pacientes sobre su experiencia en el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche. Esta variable es fundamental para comprender cómo los pacientes perciben la calidad de la atención recibida y su nivel de satisfacción con los diversos aspectos del servicio proporcionado. Según los datos proporcionados, el 26.1% de los pacientes considera que su nivel de satisfacción es deficiente. Este porcentaje indica que más de una cuarta parte de los pacientes no está satisfecho con la atención recibida en el hospital. Las razones detrás de esta insatisfacción pueden estar relacionadas con diversas dimensiones evaluadas previamente, como la comunicación, la empatía, la seguridad o la satisfacción de necesidades básicas. Es crucial identificar y abordar las áreas de mejora para elevar la experiencia y satisfacción del paciente.

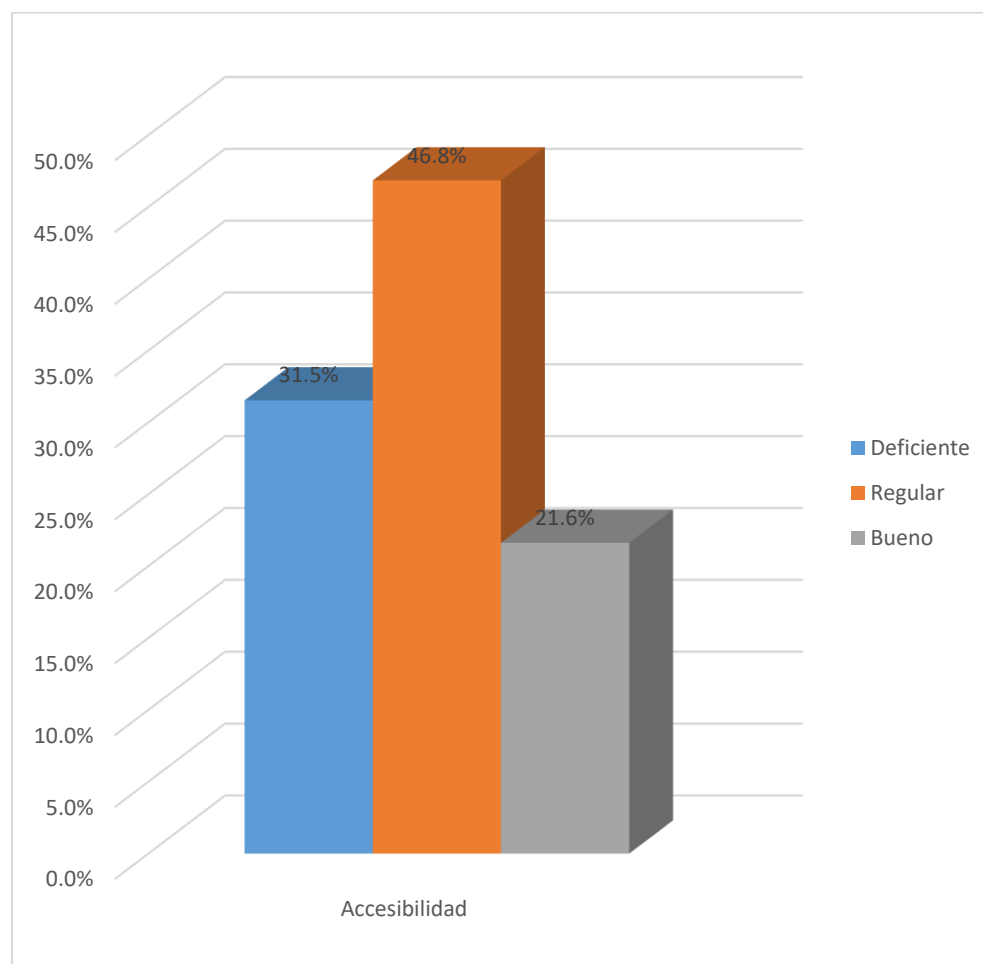
Por otro lado, el 37.8% de los pacientes califica su nivel de satisfacción como regular. Esta valoración sugiere que una proporción significativa de pacientes percibe que la atención recibida cumple con los estándares mínimos esperados, pero hay espacio para mejorar para alcanzar niveles más altos de satisfacción. Mejorar la comunicación, fortalecer la relación de confianza, aumentar la empatía y asegurar la satisfacción de las necesidades básicas pueden ser áreas clave para mejorar la satisfacción de estos pacientes. Finalmente, el 36.0% de los pacientes evalúa su nivel de satisfacción como bueno. Este grupo significativo de pacientes está satisfecho con la atención recibida y percibe que sus necesidades han sido atendidas de manera efectiva y comprensiva. Mantener y fortalecer estas prácticas positivas es esencial para mantener y mejorar el nivel general de satisfacción en el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche. Fomentar una cultura de mejora continua y centrada en el paciente puede ayudar a consolidar y expandir estos resultados positivos, elevando así la experiencia global de atención médica en el hospital.

TABLA 8 DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD

	f	%
Deficiente	35	31.5
Regular	52	46.8
Bueno	24	21.6
Total	111	100

Nota: Elaboración propia

FIGURA 7 DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD



Nota: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN

La dimensión de accesibilidad es fundamental para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes en el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche. De acuerdo con los datos proporcionados, el 31.5% de los pacientes considera que la accesibilidad a los servicios de enfermería es deficiente. Este porcentaje indica que una parte significativa de los pacientes enfrenta dificultades para acceder a la atención necesaria, lo cual podría incluir tiempos de espera prolongados, dificultades para obtener información o recursos limitados en el servicio de enfermería. Estas barreras pueden influir negativamente en la percepción general de la calidad del cuidado recibido y, en consecuencia, en la satisfacción de los pacientes.

Por otro lado, el 46.8% de los pacientes califica la accesibilidad como regular. Este grupo mayoritario indica que, aunque hay desafíos, estos no son insuperables y pueden ser manejados con cierto esfuerzo adicional. La accesibilidad regular sugiere que los pacientes experimentan algunas dificultades, pero aún pueden acceder a la atención de enfermería cuando es necesario. Sin embargo, esta valoración también resalta áreas donde se podrían realizar mejoras para facilitar un acceso más fluido y eficiente a los servicios de enfermería, lo que podría aumentar significativamente la satisfacción de los pacientes.

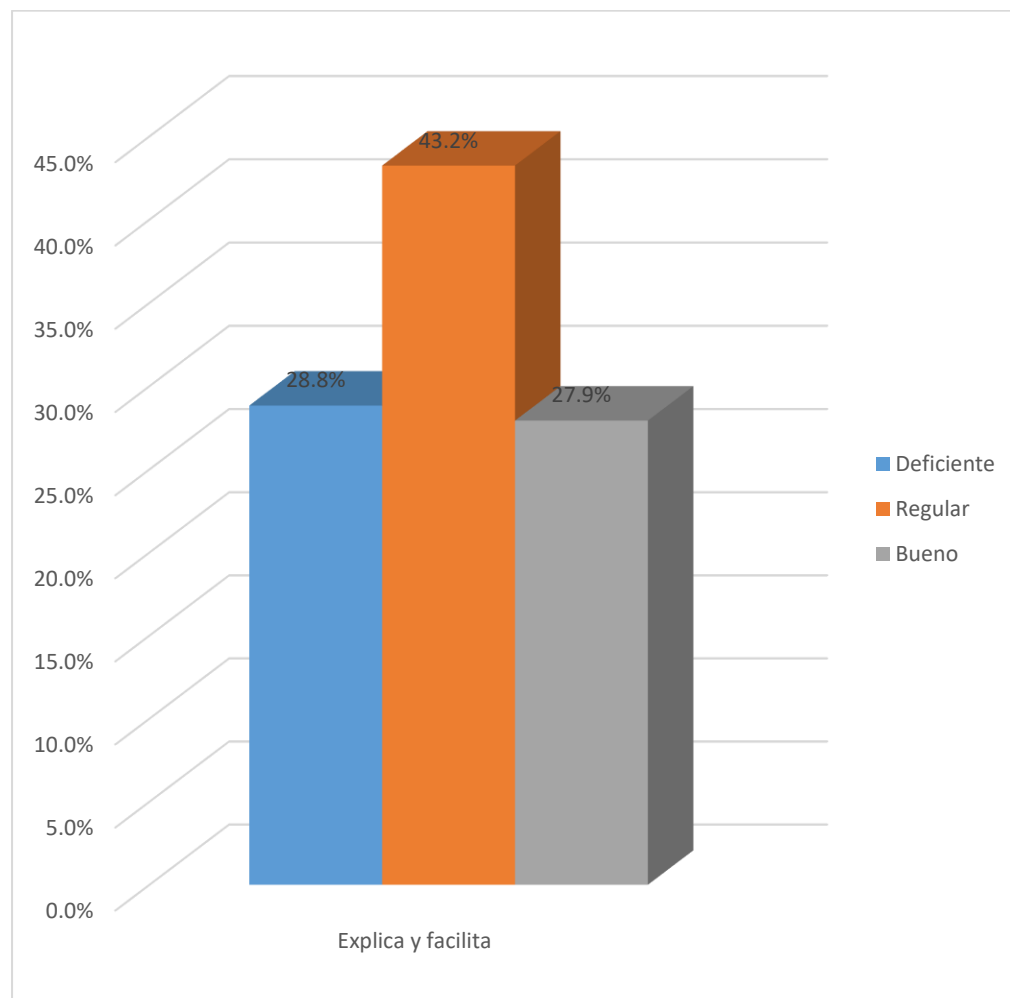
Finalmente, un 21.6% de los pacientes considera que la accesibilidad a los servicios de enfermería es buena. Este grupo más pequeño de pacientes experimenta un acceso más eficiente y menos problemático, lo cual es un indicador positivo de que existen aspectos del servicio que funcionan adecuadamente. Estos pacientes probablemente experimentan tiempos de respuesta rápidos y facilidad para obtener la atención que necesitan. Mejorar la accesibilidad para que más pacientes puedan disfrutar de estas condiciones óptimas debería ser una meta importante para el hospital, ya que podría elevar el nivel general de satisfacción entre los pacientes del Servicio Medicina Varones.

TABLA 9 DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA

	f	%
Deficiente	32	28.8
Regular	48	43.2
Bueno	31	27.9
Total	111	100

Nota: Elaboración propia

FIGURA 8 DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA



Nota: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN

La dimensión "Explica y facilita" se refiere a la capacidad del personal de enfermería para comunicar de manera clara y comprensible la información relevante a los pacientes, así como para facilitar el proceso de atención médica. En el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche, esta dimensión es crucial para asegurar que los pacientes comprendan su situación médica, las recomendaciones de tratamiento y los procedimientos a seguir. Según los datos proporcionados, el 28.8% de los pacientes califica esta dimensión como deficiente. Este porcentaje indica que casi un tercio de los pacientes siente que el personal de enfermería no logra explicar adecuadamente la información médica ni facilita el proceso de atención de manera efectiva. La falta de comunicación clara y comprensible puede generar incertidumbre, ansiedad y desconfianza en los pacientes, afectando negativamente su satisfacción con la atención recibida. Es fundamental abordar estas deficiencias para mejorar la calidad de la atención y la percepción de los pacientes.

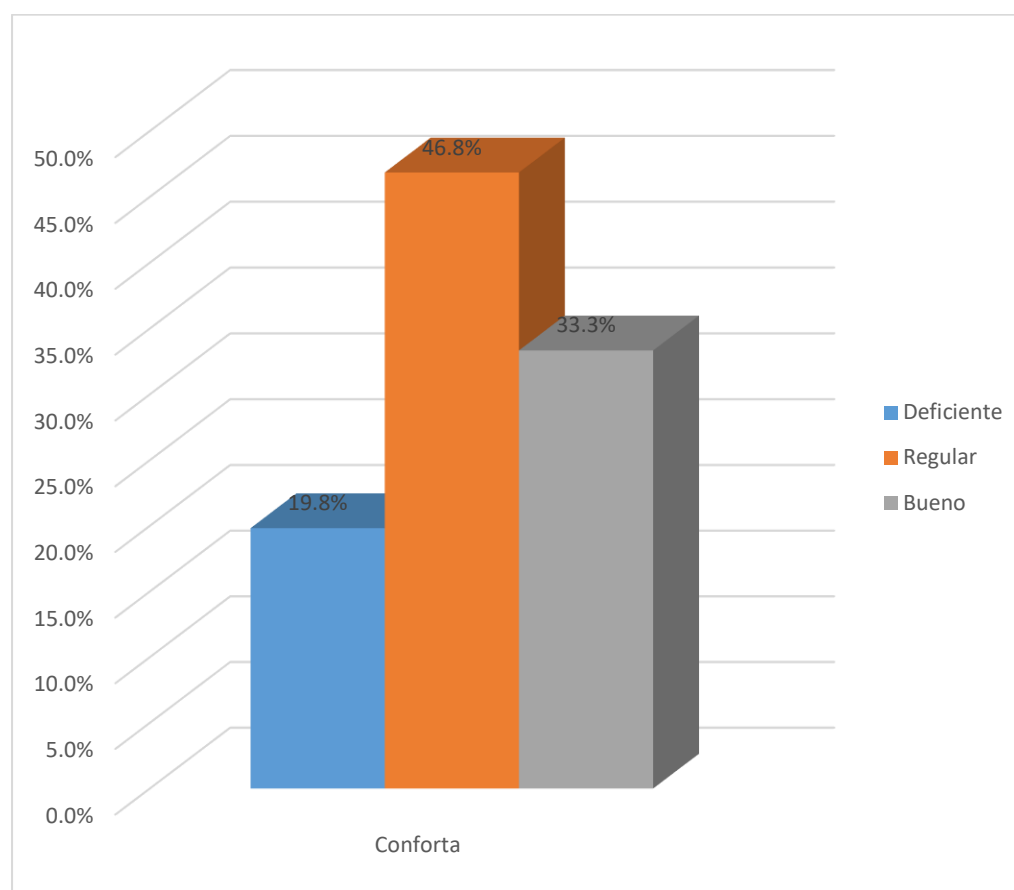
Por otro lado, el 43.2% de los pacientes considera que la capacidad del personal de enfermería para explicar y facilitar es regular. Esto sugiere que, aunque existen algunas áreas de mejora, el personal de enfermería logra en general comunicar y facilitar la información médica de manera adecuada, aunque no de forma óptima. La valoración regular indica que, si bien los pacientes pueden recibir la información necesaria, esta podría ser presentada de manera más clara y accesible. Mejorar la formación y las habilidades comunicativas del personal de enfermería podría transformar estas valoraciones regulares en buenas, elevando el nivel de satisfacción de los pacientes. Finalmente, el 27.9% de los pacientes califica esta dimensión como buena, lo que significa que casi un tercio de los pacientes percibe que el personal de enfermería explica claramente y facilita el proceso de atención de manera efectiva. Estos pacientes probablemente sienten que están bien informados sobre su situación médica y que el personal de enfermería es accesible y dispuesto a ayudar en todo momento.

TABLA 10 DIMENSIÓN CONFORTA

	f	%
Deficiente	22	19.8
Regular	52	46.8
Bueno	37	33.3
Total	111	100

Nota: Elaboración propia

FIGURA 9 DIMENSIÓN CONFORTA



Nota: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN

La dimensión "Explica y facilita" es crucial para evaluar la calidad de la comunicación y la accesibilidad de la información proporcionada por el personal de enfermería a los pacientes. En el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche, esta dimensión mide la capacidad de los enfermeros para explicar claramente los procedimientos médicos, los tratamientos y las recomendaciones, así como para facilitar el acceso a los recursos necesarios para el cuidado del paciente. Según los datos proporcionados, el 28.8% de los pacientes considera que la capacidad del personal de enfermería para explicar y facilitar es deficiente. Este porcentaje significativo revela que casi un tercio de los pacientes experimenta dificultades para comprender la información médica que se les proporciona, lo que puede generar confusión, ansiedad y una menor satisfacción con la atención recibida. Es esencial abordar estas deficiencias mediante la capacitación continua del personal en habilidades comunicativas y en la creación de materiales educativos más accesibles para los pacientes.

Por otro lado, el 43.2% de los pacientes califica esta dimensión como regular. Este grupo mayoritario sugiere que, aunque la comunicación y la facilitación de la información no son óptimas, tampoco son inadecuadas. Los pacientes en esta categoría probablemente reciben la información necesaria, pero de una manera que podría ser más clara y comprensible. Mejorar las estrategias de comunicación y asegurar que el personal tenga el tiempo y los recursos necesarios para explicar los procedimientos y tratamientos de manera efectiva podría transformar estas evaluaciones regulares en valoraciones positivas.

Finalmente, el 27.9% de los pacientes valora la capacidad del personal de enfermería para explicar y facilitar como buena. Estos pacientes perciben que reciben



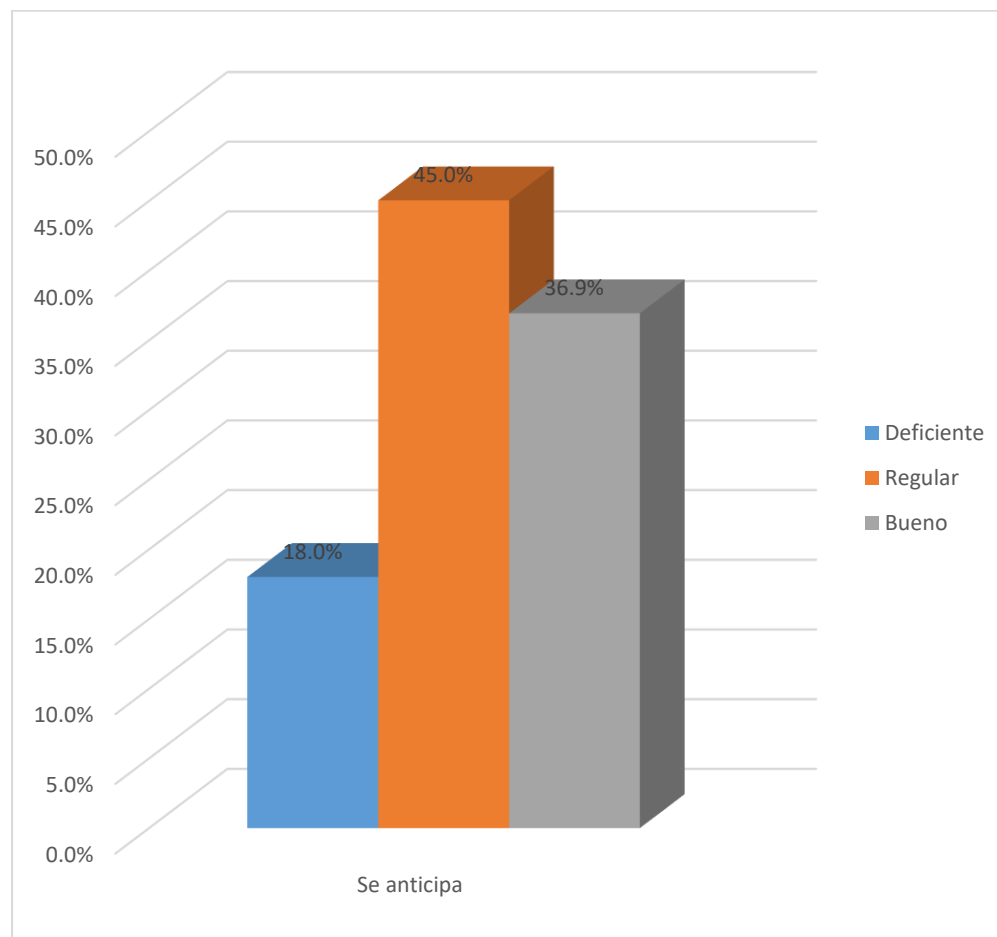
una comunicación clara y accesible, y que el personal de enfermería está disponible y dispuesto a ayudar en todo momento. Mantener y expandir estas prácticas positivas es fundamental para aumentar el nivel general de satisfacción. Fomentar un ambiente de comunicación abierta y accesible puede ayudar a que más pacientes se sientan informados y apoyados, lo que, a su vez, mejora su experiencia general en el hospital.

TABLA 11 DIMENSIÓN SE ANTICIPA

	f	%
Deficiente	20	18.0
Regular	50	45.0
Bueno	41	36.9
Total	111	100

Nota: Elaboración propia

FIGURA 10 DIMENSIÓN SE ANTICIPA



Nota: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN

La dimensión "Se anticipa" evalúa la capacidad del personal de enfermería para prever las necesidades de los pacientes y actuar proactivamente para satisfacerlas antes de que surjan problemas o solicitudes específicas. En el contexto del Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche, esta capacidad es esencial para garantizar una atención fluida y reducir la ansiedad de los pacientes, quienes se sienten más seguros y cuidados cuando el personal se adelanta a sus necesidades. De acuerdo con los datos proporcionados, el 18.0% de los pacientes considera que la capacidad del personal de enfermería para anticiparse es deficiente. Este porcentaje, aunque no es mayoritario, es significativo, ya que indica que casi uno de cada cinco pacientes siente que el personal no logra prever sus necesidades de manera adecuada. Esta percepción puede llevar a que los pacientes se sientan desatendidos o tengan que esperar innecesariamente para recibir la atención requerida. Mejorar la capacidad del personal para anticiparse a las necesidades de los pacientes puede contribuir a una experiencia más satisfactoria y eficiente.

Por otro lado, el 45.0% de los pacientes califica esta dimensión como regular. Esta valoración indica que casi la mitad de los pacientes percibe que, aunque el personal de enfermería a veces anticipa sus necesidades, hay margen para mejoras significativas. La valoración regular sugiere que el personal puede estar reaccionando más que proactivamente, lo cual, aunque no es completamente negativo, deja espacio para una mayor proactividad. Invertir en formación específica y en estrategias de comunicación interna puede ayudar a que el personal de enfermería desarrolle una mejor capacidad de anticipación.

Finalmente, el 36.9% de los pacientes valora positivamente la capacidad del personal de enfermería para anticiparse a sus necesidades, calificándola como



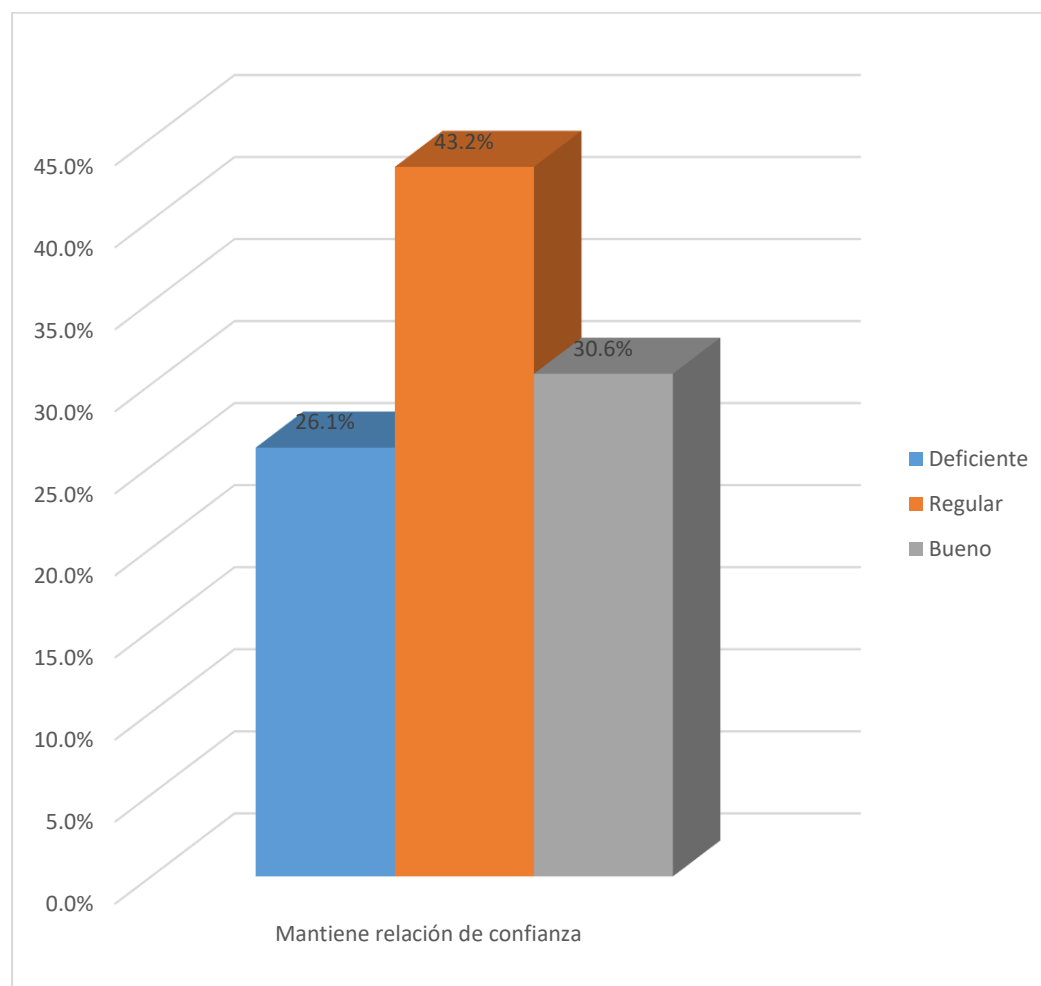
buena. Este grupo significativo de pacientes experimenta una atención más proactiva, donde el personal de enfermería se adelanta a sus necesidades y proporciona cuidado antes de que se convierta en una solicitud explícita. Mantener y promover estas prácticas proactivas es esencial para aumentar el nivel general de satisfacción de los pacientes y para establecer un estándar de excelencia en el servicio.

TABLA 12 DIMENSIÓN MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA

	f	%
Deficiente	29	26.1
Regular	48	43.2
Bueno	34	30.6
Total	111	100

Nota: Elaboración propia

FIGURA 11 DIMENSIÓN MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA



Nota: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN

La dimensión "Mantiene relación de confianza" es fundamental para evaluar cómo el personal de enfermería del Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche construye y mantiene relaciones basadas en la confianza con sus pacientes. La confianza es un componente esencial del cuidado de la salud, ya que afecta directamente la disposición de los pacientes a seguir las recomendaciones médicas y su satisfacción general con la atención recibida. De acuerdo con los datos proporcionados, el 26.1% de los pacientes considera que la capacidad del personal de enfermería para mantener una relación de confianza es deficiente. Este porcentaje considerable indica que más de una cuarta parte de los pacientes siente que no existe una base sólida de confianza con los enfermeros. La falta de confianza puede generar inseguridad, incomodidad y una percepción negativa de la calidad del cuidado. Abordar esta deficiencia mediante el fortalecimiento de las habilidades de comunicación interpersonal y la promoción de un entorno empático y respetuoso es crucial para mejorar la experiencia del paciente.

Por otro lado, el 43.2% de los pacientes califica esta dimensión como regular. Esta valoración sugiere que, aunque la mayoría de los pacientes perciben que existe cierta confianza en la relación con el personal de enfermería, aún hay margen para mejoras. Una relación regular de confianza puede implicar que los pacientes no siempre se sienten plenamente seguros o comprendidos, lo cual puede afectar su cooperación y satisfacción con el cuidado recibido. Incrementar la consistencia en la atención y el seguimiento personalizado puede ayudar a transformar estas percepciones regulares en positivas.

Finalmente, el 30.6% de los pacientes valora positivamente la capacidad del personal de enfermería para mantener una relación de confianza, calificándola como



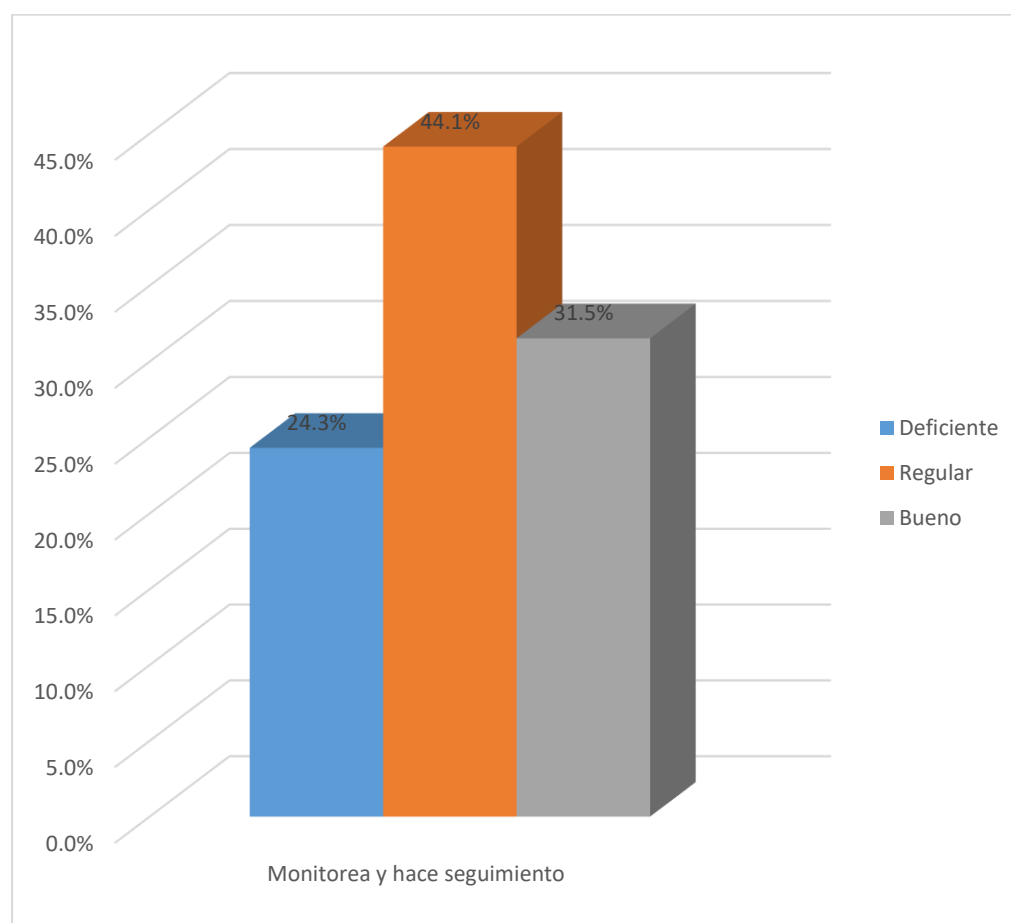
buena. Este grupo significativo de pacientes se siente seguro y confiado en la relación con los enfermeros, lo cual facilita la comunicación abierta y la adherencia a las recomendaciones médicas. Mantener y fomentar estas relaciones de confianza es esencial para establecer un estándar de excelencia en el servicio.

TABLA 13 DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO

	f	%
Deficiente	27	24.3
Regular	49	44.1
Bueno	35	31.5
Total	111	100

Nota: Elaboración propia

FIGURA 12 DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO



Nota: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN

La dimensión "Monitorea y hace seguimiento" evalúa la capacidad del personal de enfermería para supervisar continuamente la condición de los pacientes y realizar un seguimiento adecuado de su progreso y necesidades. En el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche, esta dimensión es crucial para asegurar que los pacientes reciban una atención constante y ajustada a sus necesidades cambiantes, lo que contribuye a una recuperación más rápida y efectiva. Según los datos proporcionados, el 24.3% de los pacientes considera que la capacidad del personal de enfermería para monitorear y hacer seguimiento es deficiente. Este porcentaje significativo indica que casi una cuarta parte de los pacientes siente que no se realiza un seguimiento adecuado de su condición. La falta de monitoreo y seguimiento puede llevar a que se pasen por alto cambios importantes en la salud del paciente, lo que podría retrasar tratamientos necesarios y afectar negativamente la percepción de la calidad del cuidado. Abordar estas deficiencias mediante la implementación de protocolos más estrictos de monitoreo y seguimiento puede mejorar significativamente la atención y la satisfacción del paciente.

Por otro lado, el 44.1% de los pacientes califica esta dimensión como regular. Esto sugiere que, aunque el personal de enfermería realiza un seguimiento, hay margen para mejoras en términos de consistencia y profundidad. La valoración regular indica que los pacientes reciben monitoreo y seguimiento, pero no siempre de manera óptima o continua. Mejorar la formación del personal en técnicas de monitoreo y asegurar que se disponga de tiempo y recursos suficientes para realizar un seguimiento adecuado puede transformar estas valoraciones regulares en buenas, elevando así el nivel general de satisfacción. Finalmente, el 31.5% de los pacientes considera que el personal de enfermería realiza un buen trabajo en el monitoreo y



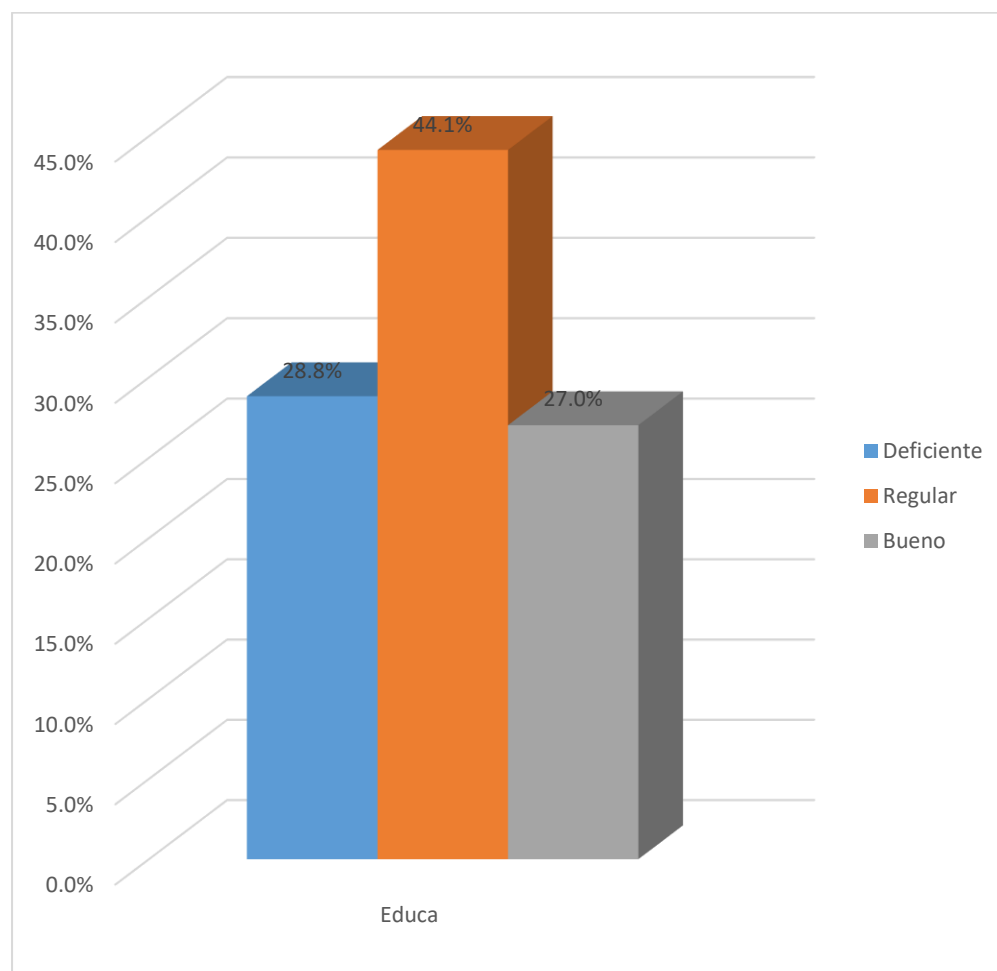
seguimiento de su condición. Este grupo significativo de pacientes percibe que se les presta una atención continua y proactiva, lo que contribuye a una mayor tranquilidad y confianza en el cuidado recibido.

TABLA 14 DIMENSIÓN EDUCA

	f	%
Deficiente	32	28.8
Regular	49	44.1
Bueno	30	27.0
Total	111	100

Nota: Elaboración propia

FIGURA 13 DIMENSIÓN EDUCA



Nota: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN

La dimensión "Educa" evalúa la capacidad del personal de enfermería para proporcionar educación sanitaria a los pacientes, asegurando que comprendan su condición, el tratamiento y las medidas necesarias para su recuperación y bienestar continuo. En el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche, esta dimensión es esencial para empoderar a los pacientes, mejorar su adherencia al tratamiento y fomentar prácticas de salud a largo plazo. Según los datos proporcionados, el 28.8% de los pacientes considera que la capacidad del personal de enfermería para educar es deficiente. Este porcentaje considerable indica que casi un tercio de los pacientes siente que no recibe suficiente información o educación sobre su salud y tratamiento. La falta de educación adecuada puede llevar a malentendidos, incumplimiento del tratamiento y ansiedad, afectando negativamente la recuperación del paciente y su percepción de la calidad de la atención recibida. Abordar esta deficiencia mediante la implementación de programas de educación para el personal y el desarrollo de materiales educativos accesibles puede mejorar significativamente la experiencia del paciente.

Por otro lado, el 44.1% de los pacientes califica esta dimensión como regular. Esta valoración sugiere que, aunque el personal de enfermería proporciona cierta educación, hay margen para mejorar en términos de claridad, profundidad y relevancia de la información ofrecida. Los pacientes que califican la educación como regular pueden estar recibiendo información, pero no de manera que sea completamente comprensible o aplicable a su situación específica. Mejorar las habilidades comunicativas del personal de enfermería y asegurarse de que dispongan del tiempo y los recursos necesarios para educar de manera efectiva puede transformar estas percepciones regulares en positivas. Finalmente, el 27.0% de los



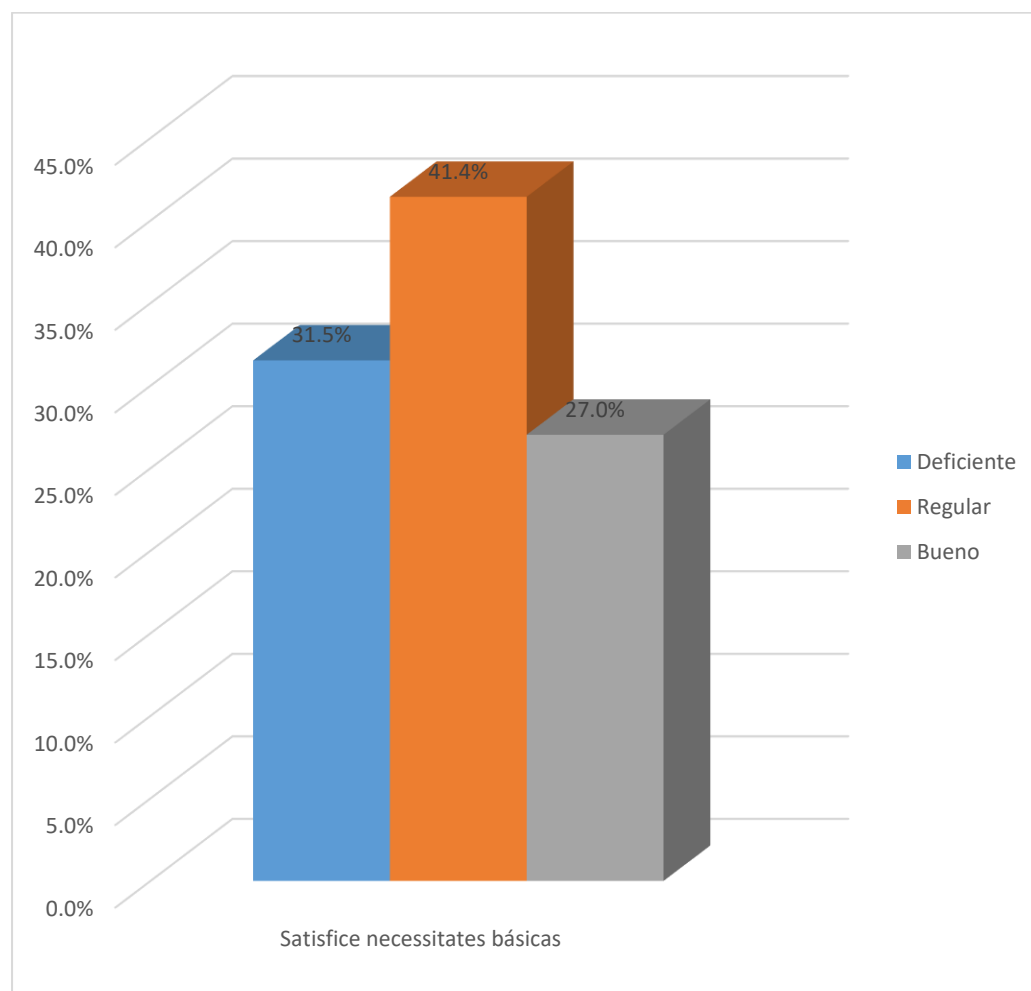
pacientes considera que la capacidad del personal de enfermería para educar es buena. Este grupo significativo de pacientes percibe que recibe información clara, comprensible y útil sobre su salud y tratamiento, lo cual es fundamental para su empoderamiento y bienestar. Mantener y fomentar estas prácticas positivas es esencial para establecer un estándar de excelencia en el servicio

TABLA 15 DIMENSIÓN SATISFICE NECESIDADES BÁSICAS

	f	%
Deficiente	35	31.5
Regular	46	41.4
Bueno	30	27.0
Total	111	100

Nota: Elaboración propia

FIGURA 14 IMENSIÓN SATISFICE NECESIDADES BÁSICAS



Nota: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN

La dimensión "Satisface necesidades básicas" evalúa la capacidad del personal de enfermería para cumplir con las necesidades fundamentales de los pacientes, como la alimentación, la higiene, el confort y la administración de medicamentos. En el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche, esta dimensión es crucial para asegurar que los pacientes reciban un cuidado integral y digno durante su estancia hospitalaria. Según los datos proporcionados, el 31.5% de los pacientes considera que la capacidad del personal de enfermería para satisfacer sus necesidades básicas es deficiente. Este porcentaje significativo indica que más de una cuarta parte de los pacientes siente que sus necesidades fundamentales no están siendo atendidas adecuadamente. La falta de atención a estas necesidades básicas puede generar malestar, frustración y una percepción negativa de la calidad del cuidado. Abordar esta deficiencia mediante la mejora de la organización del trabajo, la formación del personal y la dotación de recursos adecuados es esencial para mejorar la experiencia de los pacientes.

Por otro lado, el 41.4% de los pacientes califica esta dimensión como regular. Esta valoración sugiere que, aunque el personal de enfermería cumple con las necesidades básicas de los pacientes, lo hace de una manera que podría ser más eficiente y consistente. Los pacientes que califican la satisfacción de necesidades básicas como regular probablemente experimentan una atención adecuada, pero con margen para mejoras en términos de rapidez, consistencia y atención al detalle. Incrementar la capacitación en la gestión del tiempo y la empatía, así como asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios, puede transformar estas percepciones regulares en positivas. Finalmente, el 27.0% de los pacientes considera que el personal de enfermería satisface adecuadamente sus necesidades básicas,



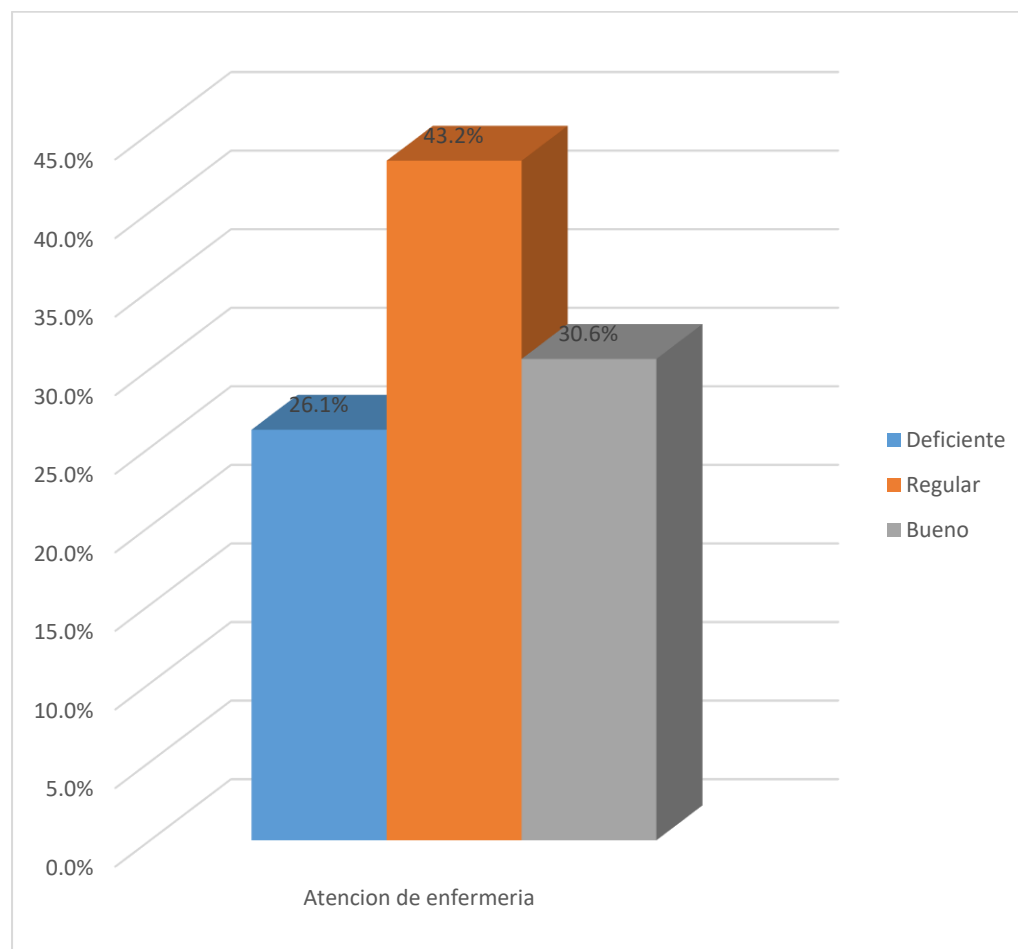
calificando esta dimensión como buena. Este grupo significativo de pacientes percibe que sus necesidades fundamentales son atendidas de manera efectiva y con un alto nivel de cuidado. Mantener y fomentar estas prácticas positivas es crucial para establecer un estándar de excelencia en el servicio.

TABLA 16 VARIABLE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

	f	%
Deficiente	29	26.1
Regular	48	43.2
Bueno	34	30.6
Total	111	100

Nota: Elaboración propia

FIGURA 15 VARIABLE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA



Nota: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN

La variable "Atención de enfermería" proporciona una visión detallada de cómo los pacientes perciben la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en el Hospital Goyeneche. Según los datos recabados, aproximadamente un 26.1% de los pacientes califica esta atención como deficiente. Este porcentaje refleja preocupaciones significativas sobre la comunicación efectiva, la ejecución de procedimientos médicos, y la empatía durante la interacción con el personal de enfermería. Estas deficiencias pueden impactar negativamente en la experiencia del paciente, aumentando la ansiedad y la percepción de la calidad del servicio.

Por otro lado, un 43.2% de los pacientes considera que la atención de enfermería es regular. Esto indica que, aunque se cumplen los estándares mínimos de cuidado, hay oportunidades claras para mejorar la coherencia y la efectividad en la prestación del servicio. Mejorar la capacitación del personal en técnicas avanzadas, implementar sistemas de retroalimentación continua, y fortalecer la coordinación entre equipos médicos pueden ser estrategias efectivas para elevar la percepción de calidad entre este grupo de pacientes.

Finalmente, el 30.6% de los pacientes evalúa la atención de enfermería como buena. Este segmento destaca la satisfacción con el nivel de cuidado recibido, reflejando una ejecución consistente y empática por parte del personal. Mantener y fortalecer estas prácticas positivas es esencial para establecer un estándar alto y constante en la atención de enfermería. Promover una cultura institucional que valore la excelencia en el servicio, junto con la implementación de medidas proactivas para abordar las áreas de mejora identificadas, puede contribuir significativamente a mejorar la satisfacción general del paciente en el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche



TABLA 17 LA FIABILIDAD ESTÁ ASOCIADA A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENCHE AREQUIPA, ESTÁN EN DESACUERDO. TABLA CRUZADA FIABILIDAD *ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

		Recuento							
		Atención de enfermería						Total	
		Bajo		Regular		Alto			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Fiabilidad	Bajo	12	10.8	13	11.7	10	9.0	35	31.5
	Regular	12	10.8	21	18.9	15	13.5	48	43.2
	Alto	5	4.5	14	12.6	9	8.1	28	25.2
Total		29	26.1	48	43.2	34	30.6	111	100

Chi2=6,528

gl=4

p=0.025



INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Fiabilidad Baja: De los pacientes que perciben una baja fiabilidad en la atención, el 10.8% califica la atención de enfermería como baja, el 11.7% como regular y el 9.0% como alta. Esto indica que una proporción considerable de pacientes que perciben baja fiabilidad también tienden a evaluar negativamente la calidad de la atención de enfermería.

Fiabilidad Regular: Entre los pacientes que consideran que la fiabilidad es regular, el 10.8% califica la atención de enfermería como baja, el 18.9% como regular y el 13.5% como alta. Este grupo muestra una mayor dispersión en la percepción de la calidad de la atención, con una mayor tendencia a calificarla como regular.

Fiabilidad Alta: Los pacientes que perciben una alta fiabilidad tienden a evaluar la atención de enfermería de manera más favorable. El 4.5% de ellos califica la atención como baja, el 12.6% como regular y el 8.1% como alta. Este patrón sugiere que una alta percepción de fiabilidad está asociada con una mejor evaluación de la atención de enfermería.

Significancia Estadística

El análisis chi-cuadrado (χ^2) se realizó para evaluar la significancia de la relación entre la fiabilidad y la atención de enfermería. El valor de chi-cuadrado obtenido fue 6.528 con 4 grados de libertad y un valor de p de 0.025. Dado que el valor de p es menor que 0.05, podemos concluir que la relación entre la fiabilidad y la atención de enfermería es estadísticamente significativa. Esto significa que las percepciones de fiabilidad están significativamente asociadas con las evaluaciones de la atención de enfermería en el Hospital Goyeneche.

La percepción de fiabilidad en el cuidado proporcionado por el personal de enfermería tiene un impacto significativo en cómo los pacientes valoran la atención recibida. Mejorar la fiabilidad en los servicios de enfermería puede contribuir a mejorar la percepción general de la atención y aumentar la satisfacción del paciente.



TABLA 18 LA CAPACIDAD DE RESPUESTA ESTÁ ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENCHE AREQUIPA, ESTÁN EN DESACUERDO.

		Atencion De Enfermeria						Total	
		Bajo		Regular		Alto			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Satisfaccion con la capacidad de respuesta	Baja	10	9	11	9.9	11	9.9	32	28.8
	Media	10	9	28	25.2	13	11.7	51	45.9
	Alta	9	8.1	9	8.1	10	9	28	25.2
Total		29	26.1	48	43.2	34	30.6	111	100

Chi2=5,258

gl=4

p=0.038



INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Capacidad de Respuesta Baja: De los pacientes que perciben una baja capacidad de respuesta, el 9.0% califica la atención de enfermería como baja, el 9.9% como regular y el 9.9% como alta. Esto sugiere que incluso aquellos que perciben una respuesta lenta pueden tener una variedad de percepciones sobre la calidad general de la atención de enfermería. Capacidad de Respuesta Regular: Entre los pacientes que consideran que la capacidad de respuesta es regular, el 9.0% califica la atención de enfermería como baja, el 25.2% como regular y el 11.7% como alta. Este grupo muestra una mayor tendencia a evaluar la atención de enfermería como regular, lo cual podría indicar una percepción de consistencia moderada en la respuesta del personal.

Capacidad de Respuesta Alta: Los pacientes que perciben una alta capacidad de respuesta tienden a tener evaluaciones más equilibradas. El 8.1% de ellos califica la atención de enfermería como baja, el 8.1% como regular y el 9.0% como alta. Esto sugiere que una alta capacidad de respuesta está asociada con evaluaciones variadas pero en general más positivas de la atención de enfermería. El análisis chi-cuadrado (χ^2) se realizó para evaluar la significancia de la relación entre la capacidad de respuesta y la atención de enfermería. El valor de chi-cuadrado obtenido fue 5.258 con 4 grados de libertad y un valor de p de 0.038. Dado que el valor de p es menor que 0.05, podemos concluir que la relación entre la capacidad de respuesta y la atención de enfermería es estadísticamente significativa. Esto significa que las percepciones de capacidad de respuesta están significativamente asociadas con las evaluaciones de la atención de enfermería en el Hospital Goyeneche. La capacidad de respuesta del personal de enfermería tiene un impacto significativo en cómo los pacientes valoran la atención recibida. Mejorar la rapidez y eficiencia en la respuesta



a las necesidades de los pacientes puede contribuir significativamente a mejorar la percepción general de la atención y aumentar la satisfacción del paciente. Estos hallazgos subrayan la importancia de la capacidad de respuesta como un componente crucial en la calidad de la atención de enfermería.



TABLA 19 LA TANGIBILIDAD ESTÁ ASOCIADA A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENCHE AREQUIPA, ESTÁN TOTALMENTE EN DESACUERDO.

		Atención de enfermería							
		Bajo		Regular		Alta		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Satisfaccion con la seguridad	Baja	8	7.2	14	12.6	12	10.8	34	30.6
	Regular	15	13.5	16	14.4	10	9	41	36.9
	Alta	6	5.4	18	16.2	12	10.8	36	32.4
	Total	29	26.1	48	43.2	34	30.6	111	100

Chi2=5,058

gl=4

p=0.012



INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Seguridad Baja: De los pacientes que perciben baja seguridad, el 7.2% califica la atención de enfermería como baja, el 12.6% como regular y el 10.8% como alta. Esto sugiere que una percepción de baja seguridad no necesariamente implica una evaluación negativa de la atención de enfermería, aunque la tendencia general es menos favorable.

Seguridad Regular: Entre los pacientes que consideran que la seguridad es regular, el 13.5% califica la atención de enfermería como baja, el 14.4% como regular y el 9.0% como alta. Este grupo muestra una mayor tendencia a evaluar la atención de enfermería de manera regular, lo que podría indicar una percepción de consistencia moderada en la seguridad.

Seguridad Alta: Los pacientes que perciben una alta seguridad tienden a evaluar la atención de enfermería más favorablemente. El 5.4% de ellos califica la atención como baja, el 16.2% como regular y el 10.8% como alta. Esto sugiere que una alta percepción de seguridad está asociada con una evaluación más positiva de la atención de enfermería.

El análisis chi-cuadrado (χ^2) se realizó para evaluar la significancia de la relación entre la seguridad y la atención de enfermería. El valor de chi-cuadrado obtenido fue 5.058 con 4 grados de libertad y un valor de p de 0.012. Dado que el valor de p es menor que 0.05, podemos concluir que la relación entre la seguridad y la atención de enfermería es estadísticamente significativa. Esto significa que las percepciones de seguridad están significativamente asociadas con las evaluaciones de la atención de enfermería en el Hospital Goyeneche. La percepción de seguridad en el cuidado proporcionado por el personal de enfermería tiene un impacto significativo en cómo los pacientes valoran la atención recibida. Mejorar las medidas



de seguridad y la percepción de protección contra riesgos puede contribuir significativamente a mejorar la percepción general de la atención y aumentar la satisfacción del paciente. Estos hallazgos subrayan la importancia de la seguridad como un componente crucial en la calidad de la atención de enfermería.



TABLA 20 LA EMPATÍA ESTÁ ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENCHE AREQUIPA, ESTÁN TOTALMENTE DE ACUERDO.

		Atención de enfermería						Total	
		Baja		Regular		Alta			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Satisfaccion con empatia	Baja	6	5.4	11	9.9	9	8.1	26	23.4
	Regular	9	8.1	24	21.6	12	10.8	45	40.5
	Alta	14	12.6	13	11.7	13	11.7	40	36
Total		29	26.1	48	43.2	34	30.6	111	100

Chi2=5429

gl=4

p=0.018



INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Empatía Baja: De los pacientes que perciben baja empatía en el personal de enfermería, el 5.4% califica la atención de enfermería como baja, el 9.9% como regular y el 8.1% como alta. Esto sugiere que incluso aquellos que perciben baja empatía pueden tener una variedad de percepciones sobre la calidad general de la atención de enfermería.

Empatía Regular: Entre los pacientes que consideran que la empatía es regular, el 8.1% califica la atención de enfermería como baja, el 21.6% como regular y el 10.8% como alta. Este grupo muestra una mayor tendencia a evaluar la atención de enfermería como regular, lo que podría indicar una percepción de empatía moderada en el personal.

Empatía Alta: Los pacientes que perciben alta empatía tienden a evaluar la atención de enfermería más favorablemente. El 12.6% de ellos califica la atención como baja, el 11.7% como regular y el 11.7% como alta. Esto sugiere que una alta percepción de empatía está asociada con una evaluación más positiva de la atención de enfermería.

El análisis chi-cuadrado (χ^2) se realizó para evaluar la significancia de la relación entre la empatía y la atención de enfermería. El valor de chi-cuadrado obtenido fue 5.429 con 4 grados de libertad y un valor de p de 0.018. Dado que el valor de p es menor que 0.05, podemos concluir que la relación entre la empatía y la atención de enfermería es estadísticamente significativa. Esto significa que las percepciones de empatía están significativamente asociadas con las evaluaciones de la atención de enfermería en el Hospital Goyeneche. La percepción de empatía en el personal de enfermería tiene un impacto significativo en cómo los pacientes valoran la atención recibida. Mejorar la capacidad del personal de enfermería para



comprender y compartir los sentimientos de los pacientes puede contribuir significativamente a mejorar la percepción general de la atención y aumentar la satisfacción del paciente. Estos hallazgos subrayan la importancia de la empatía como un componente crucial en la calidad de la atención de enfermería.



TABLA 21 LA SEGURIDAD ESTÁ ASOCIADA A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENCHE AREQUIPA, ESTÁN DE ACUERDO.

		Atención de enfermería						Total	
		Bajo		Regular		Alto			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Aspectos tangibles	Bajo	9	8.1	10	9	9	8.1	28	25.2
	Regular	10	9	19	17.1	17	15.3	46	41.4
	Alto	10	9	19	17.1	8	7.2	37	33.3
Total		29	26.1	48	43.2	34	30.6	111	100

Chi2=4,624

gl=4

p=0.015



INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Aspectos Tangibles Bajos: De los pacientes que perciben aspectos tangibles bajos, el 8.1% califica la atención de enfermería como baja, el 9.0% como regular y el 8.1% como alta. Esto indica que una percepción de infraestructura física deficiente puede influir en una evaluación menos favorable de la atención de enfermería.

Aspectos Tangibles Regulares: Entre los pacientes que consideran que los aspectos tangibles son regulares, el 9.0% califica la atención de enfermería como baja, el 17.1% como regular y el 15.3% como alta. Este grupo muestra una mayor tendencia a evaluar la atención de enfermería de manera regular, lo que podría indicar una percepción moderada sobre la infraestructura física y los equipos disponibles.

Aspectos Tangibles Altos: Los pacientes que perciben aspectos tangibles altos tienden a evaluar la atención de enfermería más favorablemente. El 9.0% de ellos califica la atención como baja, el 17.1% como regular y el 7.2% como alta. Esto sugiere que una percepción positiva de los aspectos tangibles está asociada con una evaluación más positiva de la atención de enfermería.

El análisis chi-cuadrado (χ^2) se realizó para evaluar la significancia de la relación entre los aspectos tangibles y la atención de enfermería. El valor de chi-cuadrado obtenido fue 4.624 con 4 grados de libertad y un valor de p de 0.015. Dado que el valor de p es menor que 0.05, podemos concluir que la relación entre los aspectos tangibles y la atención de enfermería es estadísticamente significativa. Esto indica que las percepciones de los aspectos tangibles están significativamente asociadas con las evaluaciones de la atención de enfermería en el Hospital Goyeneche. La percepción de los aspectos tangibles, como la infraestructura física y los equipos disponibles, tiene un impacto significativo en cómo los pacientes valoran la atención de enfermería recibida. Mejorar los aspectos tangibles puede contribuir a



mejorar la percepción general de la atención y aumentar la satisfacción del paciente. Estos hallazgos destacan la importancia de mantener y mejorar las condiciones físicas y materiales en los entornos de atención médica para mejorar la calidad percibida de la atención de enfermería.



TABLA 22 EL NIVEL DE SATISFACCIÓN ESTÁ ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENCHE AREQUIPA.

		Atención de enfermería						Total	
		Bajo		Regular		Alto		f	%
Nivel de satisfacción		f	%	f	%	f	%		
		Bajo	6	5.4	12	10.8	11	9.9	29
	Regular	14	12.6	15	13.5	13	11.7	42	37.8
	Alto	9	8.1	21	18.9	10	9	40	36
	Total	29	26.1	48	43.2	34	30.6	111	100

Chi2=5,699

gl=4

p=0.000



INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Nivel de Satisfacción Bajo: De los pacientes que reportan un nivel de satisfacción bajo, el 5.4% califica la atención de enfermería como baja, el 10.8% como regular y el 9.9% como alta. Esto indica que una baja satisfacción está asociada con una evaluación más crítica de la atención de enfermería. Nivel de Satisfacción Regular: Entre los pacientes que tienen un nivel de satisfacción regular, el 12.6% califica la atención de enfermería como baja, el 13.5% como regular y el 11.7% como alta. Este grupo muestra una evaluación más variada, con una proporción significativa de pacientes que califican la atención como regular.

Nivel de Satisfacción Alto: Los pacientes con un nivel de satisfacción alto tienden a evaluar la atención de enfermería más positivamente. El 8.1% de ellos califica la atención como baja, el 18.9% como regular y el 9.0% como alta. Esto sugiere que una alta satisfacción está asociada con una evaluación más positiva de la atención de enfermería.

El análisis chi-cuadrado (χ^2) se utilizó para evaluar la significancia de la relación entre el nivel de satisfacción y la atención de enfermería. Se obtuvo un valor de chi-cuadrado de 5.699 con 4 grados de libertad y un valor de p de 0.000. Dado que el valor de p es menor que 0.05, podemos concluir que la relación entre el nivel de satisfacción y la atención de enfermería es estadísticamente significativa. Esto indica que las percepciones de nivel de satisfacción están significativamente asociadas con las evaluaciones de la atención de enfermería en el Hospital Goyeneche. El nivel de satisfacción de los pacientes está estrechamente relacionado con la calidad percibida de la atención de enfermería. Mejorar la calidad de los servicios de enfermería puede influir positivamente en el nivel de satisfacción de los pacientes, lo que a su vez puede mejorar la experiencia general del paciente y contribuir a una atención más efectiva y



satisfactoria. Estos hallazgos destacan la importancia de enfocarse en la mejora continua de la atención de enfermería para garantizar altos niveles de satisfacción entre los pacientes del Hospital Goyeneche.



4.2. Discusion

La satisfacción del paciente es un indicador fundamental de la calidad de los servicios de salud a nivel global. En el ámbito hospitalario, la satisfacción de los usuarios con los cuidados de enfermería reviste particular importancia, ya que son los profesionales de enfermería quienes brindan atención directa y continua a los pacientes durante su estancia. En el Servicio de Medicina Varones del Hospital Goyeneche de Arequipa, la evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería es un aspecto clave para mejorar la calidad de los cuidados brindados. Conocer la perspectiva de los usuarios permite identificar tanto los aspectos positivos como aquellos que requieren ser fortalecidos, con miras a implementar estrategias que aseguren una atención de enfermería excelente.

La satisfacción del paciente se encuentra influenciada por diversos factores, tales como la calidez y profesionalismo del personal de enfermería, la efectividad de los cuidados proporcionados, la comunicación entre el enfermero y el paciente, la organización y limpieza del servicio, entre otros. Analizar estos elementos desde la mirada de los usuarios constituye una herramienta valiosa para la mejora continua de los servicios de salud. En este contexto, el presente estudio se centra en determinar el nivel de satisfacción asociado a la atención de enfermería en pacientes del Servicio de Medicina Varones del Hospital Goyeneche de Arequipa durante el año 2023. Los hallazgos obtenidos servirán como insumo para la toma de decisiones y la implementación de acciones dirigidas a fortalecer la calidad de los cuidados de enfermería brindados a esta población. La variable "Nivel de satisfacción" refleja la evaluación general de los pacientes sobre su experiencia en el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche.. Según los datos proporcionados, el 26.1% de los pacientes considera que su nivel de satisfacción es deficiente. Este porcentaje indica



que más de una cuarta parte de los pacientes no está satisfecho con la atención recibida en el hospital. Las razones detrás de esta insatisfacción pueden estar relacionadas con diversas dimensiones evaluadas previamente, como la comunicación, la empatía, la seguridad o la satisfacción de necesidades básicas. Es crucial identificar y abordar las áreas de mejora para elevar la experiencia y satisfacción del paciente. Por otro lado, el 37.8% de los pacientes califica su nivel de satisfacción como regular. Finalmente, el 36.0% de los pacientes evalúa su nivel de satisfacción como bueno

La variable "Atención de enfermería" proporciona una visión detallada de cómo los pacientes perciben la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en el Hospital Goyeneche. Según los datos recabados, aproximadamente un 26.1% de los pacientes califica esta atención como deficiente. Este porcentaje refleja preocupaciones significativas sobre la comunicación efectiva, la ejecución de procedimientos médicos y la empatía durante la interacción con el personal de enfermería. Estas deficiencias pueden impactar negativamente en la experiencia del paciente, aumentando la ansiedad y la percepción de la calidad del servicio. Por otro lado, un 43.2% de los pacientes considera que la atención de enfermería es regular. Esto indica que, aunque se cumplen los estándares mínimos de cuidado, hay oportunidades claras para mejorar la coherencia y la efectividad en la prestación del servicio. Mejorar la capacitación del personal en técnicas avanzadas, implementar sistemas de retroalimentación continua y fortalecer la coordinación entre equipos médicos pueden ser estrategias efectivas para elevar la percepción de calidad entre este grupo de pacientes.

Finalmente, el 30.6% de los pacientes evalúa la atención de enfermería como buena. Este segmento destaca la satisfacción con el nivel de cuidado recibido,



reflejando una ejecución consistente y empática por parte del personal. Mantener y fortalecer estas prácticas positivas es esencial para establecer un estándar alto y constante en la atención de enfermería. Promover una cultura institucional que valore la excelencia en el servicio, junto con la implementación de medidas proactivas para abordar las áreas de mejora identificadas, puede contribuir significativamente a mejorar la satisfacción general del paciente en el Servicio Medicina Varones del Hospital Goyeneche.

Tabla 16: Fiabilidad y Atención de Enfermería La fiabilidad está asociada a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del Hospital Goyeneche. De los pacientes que perciben una baja fiabilidad en la atención, el 10.8% califica la atención de enfermería como baja, el 11.7% como regular y el 9.0% como alta. Esto indica que una proporción considerable de pacientes que perciben baja fiabilidad también tienden a evaluar negativamente la calidad de la atención de enfermería. Entre los pacientes que consideran que la fiabilidad es regular, el 10.8% califica la atención de enfermería como baja, el 18.9% como regular y el 13.5% como alta. Este grupo muestra una mayor dispersión en la percepción de la calidad de la atención, con una mayor tendencia a calificarla como regular. Los pacientes que perciben una alta fiabilidad tienden a evaluar la atención de enfermería de manera más favorable. El 4.5% de ellos califica la atención como baja, el 12.6% como regular y el 8.1% como alta. Este patrón sugiere que una alta percepción de fiabilidad está asociada con una mejor evaluación de la atención de enfermería. El análisis chi-cuadrado (χ^2) realizado para evaluar la significancia de la relación entre la fiabilidad y la atención de enfermería muestra un valor de 6.528 con 4 grados de libertad y un valor de p de 0.025. Dado que el valor de p es menor que 0.05, se concluye que la relación entre la fiabilidad y la atención de enfermería es



estadísticamente significativa. Las percepciones de fiabilidad están significativamente asociadas con las evaluaciones de la atención de enfermería en el Hospital Goyeneche. Mejorar la fiabilidad en los servicios de enfermería puede contribuir a mejorar la percepción general de la atención y aumentar la satisfacción del paciente.

Tabla 17: Capacidad de Respuesta y Atención de Enfermería La capacidad de respuesta está asociada a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del Hospital Goyeneche. De los pacientes que perciben una baja capacidad de respuesta, el 9.0% califica la atención de enfermería como baja, el 9.9% como regular y el 9.9% como alta. Esto sugiere que incluso aquellos que perciben una respuesta lenta pueden tener una variedad de percepciones sobre la calidad general de la atención de enfermería. Entre los pacientes que consideran que la capacidad de respuesta es regular, el 9.0% califica la atención de enfermería como baja, el 25.2% como regular y el 11.7% como alta. Este grupo muestra una mayor tendencia a evaluar la atención de enfermería como regular, lo cual podría indicar una percepción de consistencia moderada en la respuesta del personal. Los pacientes que perciben una alta capacidad de respuesta tienden a tener evaluaciones más equilibradas. El 8.1% de ellos califica la atención de enfermería como baja, el 8.1% como regular y el 9.0% como alta. Esto sugiere que una alta capacidad de respuesta está asociada con evaluaciones variadas pero en general más positivas de la atención de enfermería. El análisis chi-cuadrado (χ^2) realizado para evaluar la significancia de la relación entre la capacidad de respuesta y la atención de enfermería muestra un valor de 5.258 con 4 grados de libertad y un valor de p de 0.038. Dado que el valor de p es menor que 0.05, se concluye que la relación entre la capacidad de respuesta y la atención de enfermería es estadísticamente significativa. Mejorar la rapidez y eficiencia en la



respuesta a las necesidades de los pacientes puede contribuir significativamente a mejorar la percepción general de la atención y aumentar la satisfacción del paciente.

Tabla 18: Seguridad y Atención de Enfermería La seguridad está asociada a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del Hospital Goyeneche. De los pacientes que perciben baja seguridad, el 7.2% califica la atención de enfermería como baja, el 12.6% como regular y el 10.8% como alta. Esto sugiere que una percepción de baja seguridad no necesariamente implica una evaluación negativa de la atención de enfermería, aunque la tendencia general es menos favorable. Entre los pacientes que consideran que la seguridad es regular, el 13.5% califica la atención de enfermería como baja, el 14.4% como regular y el 9.0% como alta. Este grupo muestra una mayor tendencia a evaluar la atención de enfermería de manera regular, lo que podría indicar una percepción de consistencia moderada en la seguridad. Los pacientes que perciben una alta seguridad tienden a evaluar la atención de enfermería más favorablemente. El 5.4% de ellos califica la atención como baja, el 16.2% como regular y el 10.8% como alta. Esto sugiere que una alta percepción de seguridad está asociada con una evaluación más positiva de la atención de enfermería. El análisis chi-cuadrado (χ^2) realizado para evaluar la significancia de la relación entre la seguridad y la atención de enfermería muestra un valor de 5.058 con 4 grados de libertad y un valor de p de 0.012. Dado que el valor de p es menor que 0.05, se concluye que la relación entre la seguridad y la atención de enfermería es estadísticamente significativa. Mejorar las medidas de seguridad y la percepción de protección contra riesgos puede contribuir significativamente a mejorar la percepción general de la atención y aumentar la satisfacción del paciente.

Tabla 19: Empatía y Atención de Enfermería La empatía está asociada a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del Hospital



Goyeneche. De los pacientes que perciben baja empatía en el personal de enfermería, el 5.4% califica la atención de enfermería como baja, el 9.9% como regular y el 8.1% como alta. Esto sugiere que incluso aquellos que perciben baja empatía pueden tener una variedad de percepciones sobre la calidad general de la atención de enfermería. Entre los pacientes que consideran que la empatía es regular, el 8.1% califica la atención de enfermería como baja, el 21.6% como regular y el 10.8% como alta. Este grupo muestra una mayor tendencia a evaluar la atención de enfermería como regular, lo que podría indicar una percepción de empatía moderada en el personal. Los pacientes que perciben alta empatía tienden a evaluar la atención de enfermería más favorablemente. El 12.6% de ellos califica la atención como baja, el 11.7% como regular y el 11.7% como alta. Esto sugiere que una alta percepción de empatía está asociada con una evaluación más positiva de la atención de enfermería. El análisis chi-cuadrado (χ^2) realizado para evaluar la significancia de la relación entre la empatía y la atención de enfermería muestra un valor de 5.429 con 4 grados de libertad y un valor de p de 0.018. Dado que el valor de p es menor que 0.05, se concluye que la relación entre la empatía y la atención de enfermería es estadísticamente significativa. Mejorar la capacidad del personal de enfermería para comprender y compartir los sentimientos de los pacientes puede contribuir significativamente a mejorar la percepción general de la atención y aumentar la satisfacción del paciente.

Estos hallazgos subrayan la necesidad de una revisión y mejora en la calidad de la atención de enfermería proporcionada. La proporción significativa de pacientes que perciben la atención como deficiente o regular sugiere que existen áreas críticas en las que es necesario implementar cambios para elevar los estándares de cuidado. Las dimensiones evaluadas, como la eficacia en la comunicación, la capacidad de



respuesta a las necesidades del paciente y la calidad de la interacción personal, son fundamentales para comprender las deficiencias y áreas de mejora.

La satisfacción del paciente no solo refleja la competencia técnica del personal de enfermería, sino también su capacidad para ofrecer un cuidado empático y adaptado a las necesidades individuales. Por lo tanto, se recomienda una capacitación continua para el personal de enfermería, enfocada en mejorar las habilidades interpersonales y la comunicación con los pacientes, así como la implementación de protocolos más rigurosos para asegurar que se cumplan los estándares de atención esperados.



CONCLUSIONES

PRIMERA.- Los resultados del presente estudio revelan que el nivel de satisfacción asociado a la atención de enfermería en los pacientes varones del servicio de medicina del Hospital Goyeneche de Arequipa durante el 2023 se sitúa predominantemente en un nivel regular (43.2%). Si bien un porcentaje considerable alcanza un nivel alto (36%), la presencia de un 26.1% de pacientes con baja satisfacción subraya la existencia de áreas de mejora importantes en la calidad de la atención percibida. El análisis estadístico mediante la prueba de chi-cuadrado ($\chi^2=5.699$) y su significancia estadística ($p < 0.05$) confirman una relación significativa entre las variables analizadas, lo que implica que las características de la atención de enfermería influyen directamente en el nivel de satisfacción de los pacientes. Estos hallazgos resaltan la necesidad de implementar estrategias específicas para elevar el nivel de satisfacción general, abordando las deficiencias que contribuyen a la percepción regular o baja por parte de una parte importante de los usuarios.

SEGUNDA.- Los resultados del presente estudio revelan que la percepción de la **fiabilidad** asociada a la atención de enfermería por parte de los pacientes varones del servicio de medicina del Hospital Goyeneche de Arequipa durante el 2023 se concentra mayoritariamente en un nivel regular (37.8%). La presencia de un porcentaje considerable de pacientes que perciben un nivel bajo de fiabilidad (31.5%), superando incluso a aquellos que la perciben como alta (25.2%), es un hallazgo significativo que demanda atención. El análisis estadístico mediante la prueba de chi-cuadrado ($\chi^2=6.528$) y su significancia estadística ($p = 0.025 < 0.05$) confirman una relación significativa entre las variables analizadas y la percepción de fiabilidad. Esto sugiere que aspectos específicos de la atención de enfermería están directamente relacionados con cómo los pacientes varones perciben la consistencia, la precisión y



la capacidad del personal para brindar cuidados confiables. Por lo tanto, es crucial identificar y abordar aquellos factores que contribuyen a la percepción regular y, especialmente, baja de la fiabilidad, con el fin de fortalecer la confianza de los pacientes en la atención recibida.

TERCERA.- Los hallazgos del presente estudio indican que la **capacidad de respuesta** asociada a la atención de enfermería en los pacientes varones del servicio de medicina del Hospital Goyeneche de Arequipa durante el 2023 se percibe mayoritariamente en un nivel regular (45.9%). Si bien una proporción considerable de pacientes experimenta un nivel bajo de capacidad de respuesta (28.9%), el porcentaje de aquellos que la perciben como alta es aún menor (25.1%). Este predominio de una percepción regular, sumado a un nivel bajo significativo, sugiere la existencia de oportunidades para mejorar la prontitud y la disposición del personal de enfermería para atender las necesidades de los pacientes. El análisis estadístico mediante la prueba de chi-cuadrado ($\chi^2=5.528$) y su significancia estadística ($p = 0.038 < 0.05$) confirman una relación significativa entre las variables analizadas y la capacidad de respuesta percibida. Esto implica que ciertos aspectos de la interacción y la atención brindada por enfermería influyen directamente en cómo los pacientes varones evalúan la rapidez y la adecuación de las respuestas a sus requerimientos. En consecuencia, se recomienda una revisión exhaustiva de los procesos y las prácticas de enfermería para identificar áreas específicas donde se pueda fortalecer la capacidad de respuesta y, por ende, mejorar la experiencia general del paciente.

CUARTA.- Los resultados del presente estudio revelan que la **tangibilidad** asociada a la atención de enfermería en los pacientes varones del servicio de medicina del Hospital Goyeneche de Arequipa durante el 2023 se percibe mayoritariamente en un nivel regular (36.9%). Es importante notar que los niveles alto



(32.4%) y bajo (30.6%) de percepción de la tangibilidad presentan porcentajes relativamente cercanos al nivel regular. Esta distribución sugiere que, si bien la mayoría de los pacientes tienen una impresión moderada de los aspectos tangibles de la atención (como la apariencia de las instalaciones, el equipo y el personal), existe una proporción considerable que los percibe tanto de forma positiva como negativa. El análisis estadístico mediante la prueba de chi-cuadrado ($\chi^2=5.058$) y su significancia estadística ($p = 0.012 < 0.05$) confirman una relación significativa entre las variables analizadas y la percepción de la tangibilidad. Esto implica que las características físicas y la presentación del entorno de atención de enfermería influyen directamente en cómo los pacientes varones evalúan este aspecto del servicio. En consecuencia, se recomienda una evaluación detallada de los elementos tangibles de la atención para identificar áreas específicas que puedan ser mejoradas, buscando así aumentar la proporción de pacientes con una percepción alta y disminuir aquellos con una percepción baja.

QUINTA.- Los resultados del presente estudio revelan que la percepción de la **empatía** en la atención de enfermería brindada a los pacientes varones del servicio de medicina del Hospital Goyeneche de Arequipa durante el 2023 se concentra principalmente en un nivel regular (37.8%). Es alentador observar que un porcentaje considerable de pacientes percibe un nivel alto de empatía (36%), lo que sugiere la presencia de prácticas de cuidado sensibles y comprensivas. Sin embargo, la existencia de un 26.1% de pacientes que reportan un nivel bajo de empatía indica áreas críticas que requieren atención. El análisis estadístico mediante la prueba de chi-cuadrado ($\chi^2=5.699$) y su significancia estadística ($p < 0.001$) confirman una relación significativa entre las variables analizadas y la percepción de la empatía. Esta fuerte relación subraya la influencia directa de las actitudes y comportamientos



empáticos del personal de enfermería en la experiencia de los pacientes varones. Por lo tanto, es fundamental fortalecer las estrategias y la capacitación enfocadas en mejorar la demostración de empatía en la atención diaria, con el objetivo de disminuir la proporción de pacientes con una percepción baja y consolidar las prácticas que fomentan una experiencia de cuidado más humana y centrada en el paciente.

SEXTA.- Los resultados del presente estudio indican que la percepción de **seguridad** en la atención de enfermería brindada a los pacientes varones del servicio de medicina del Hospital Goyeneche de Arequipa durante el 2023 se centra principalmente en un nivel regular (40.6%). Es positivo observar que un porcentaje considerable de pacientes percibe un nivel alto de seguridad (36%), lo que sugiere que las prácticas de cuidado transmiten una sensación de protección y confianza en muchos casos. Sin embargo, la presencia de un 23.4% de pacientes que reportan un nivel bajo de seguridad es un hallazgo importante que requiere análisis y acción. El análisis estadístico mediante la prueba de chi-cuadrado ($\chi^2=5.429$) y su significancia estadística ($p = 0.018 < 0.05$) confirman una relación significativa entre las variables analizadas y la percepción de seguridad. Esto subraya que ciertos aspectos de la atención de enfermería influyen directamente en cómo los pacientes varones se sienten protegidos y seguros durante su estancia. En consecuencia, es crucial investigar los factores que contribuyen a la percepción regular y, especialmente, baja de seguridad, con el objetivo de implementar medidas que fortalezcan la confianza de los pacientes en la seguridad de los cuidados recibidos y eleven el nivel general de esta percepción.

SÉPTIMA.- Los resultados del presente estudio indican que la percepción de los **aspectos tangibles** asociados a la atención de enfermería en los pacientes varones del servicio de medicina del Hospital Goyeneche de Arequipa durante el 2023 se



centra principalmente en un nivel regular (41.4%). Si bien un porcentaje considerable de pacientes percibe un nivel alto en estos aspectos (33.3%), la presencia de un 25.5% que los evalúa como bajos sugiere áreas de mejora importantes en la presentación y el entorno de la atención. El análisis estadístico mediante la prueba de chi-cuadrado ($\chi^2=4.624$) y su significancia estadística ($p = 0.015 < 0.05$) confirman una relación significativa entre las variables analizadas y la percepción de los aspectos tangibles. Esto implica que las características físicas del hospital, la apariencia del personal y la disponibilidad de equipos influyen directamente en cómo los pacientes varones perciben la calidad de la atención. En consecuencia, se recomienda una revisión y posible mejora de los elementos tangibles de la atención, buscando aumentar la proporción de pacientes con una percepción alta y disminuir aquellos con una percepción baja, lo que podría impactar positivamente en la satisfacción general.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. La dirección del Hospital Goyenche, debe Implementar programas de capacitación continua para el personal de enfermería en habilidades de comunicación interpersonal, escucha activa y empatía. Esto les permitirá establecer una conexión más humana con los pacientes, explicar claramente los procedimientos, responder a sus preguntas de manera comprensible y brindar apoyo emocional. Fomentar la comunicación proactiva por parte del personal de enfermería, informando a los pacientes sobre los horarios de medicación, los planes de cuidado y cualquier cambio relevante en su condición.

SEGUNDA. La Gerencia de Salud de Arequipa debe Desarrollar e implementar estándares de calidad uniformes para la atención de enfermería en todos los hospitales de Arequipa, con un fuerte énfasis en la comunicación efectiva, la empatía, el respeto y la atención personalizada. Promover la adopción de protocolos de atención basados en la evidencia que incorporen las necesidades y preferencias del paciente, fomentando su participación activa en la planificación de su cuidado.

TERCERA. La jefatura del servicio de medicina varones del hospital goyenche debe tener los ambiente limpio y ordenados, mantener las habitaciones y áreas comunes limpias y libres de ruidos innecesarios para favorecer el descanso y la tranquilidad. comodidad física asegurar que las camas sean cómodas, que la temperatura ambiente sea adecuada y que los pacientes tengan fácil acceso al timbre de llamada y a sus pertenencias. La información de ser visible, colocar información relevante sobre el servicio, normas del hospital y recursos disponibles en lugares visibles. si bien la atención debe ser universal, considerar elementos sutiles que puedan hacer el entorno ligeramente más comfortable para los hombres, como la disponibilidad de revistas o periódicos de interés general.



CUARTA. Fortalecer el Apoyo Emocional y Psicológico al Paciente: Proporcionar un sólido apoyo emocional y psicológico es clave para mejorar la satisfacción del paciente. Los enfermeros deben estar capacitados para ofrecer empatía y apoyo emocional, además de tratar a los pacientes con dignidad y respeto. Implementar estrategias para abordar las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes, como sesiones de apoyo o consejería, puede contribuir a una experiencia de cuidado más positiva.

QUINTA. Optimizar el Entorno de Cuidado :El entorno físico en el que se brinda la atención tiene un impacto significativo en la satisfacción del paciente. Asegurarse de que el ambiente sea limpio, seguro y cómodo es esencial para una buena experiencia de cuidado. Esto incluye la mejora de las instalaciones, la garantía de condiciones adecuadas de iluminación y ventilación, y la provisión de recursos necesarios para el bienestar del paciente.

SEXTA. Implementar Sistemas de Retroalimentación y Mejora Continua: Establecer mecanismos para recoger y analizar la retroalimentación de los pacientes es fundamental para identificar áreas de mejora y ajustar las prácticas de atención. Implementar encuestas de satisfacción regulares, realizar entrevistas con pacientes y familiares, y analizar los resultados puede proporcionar información valiosa sobre la calidad del cuidado. Utilizar esta información para realizar mejoras continuas y ajustes en los procesos puede aumentar la satisfacción del paciente.

SEPTIMA. Fomentar la Participación Activa del Paciente en su Cuidado: Involucrar a los pacientes en su propio cuidado puede aumentar su satisfacción y mejorar los resultados de salud. Promover la participación activa del paciente en la toma de decisiones sobre su tratamiento y cuidado permite que se sientan más empoderados y en control de su salud. Proporcionar educación adecuada y opciones para que los pacientes elijan puede mejorar su experiencia y percepción del cuidado recibido.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Escalona MM, et al. Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Médicas [Internet]. 2009 1 [citado 20 Nov 2020]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181522292003.pdf>
2. Ramírez MC, Gil AA. Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II nivel, Risaralda [Internet]. 2016 18 [citado 20 Nov 2020]; 32. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2390/239047318006.pdf>.
3. Boza Orozco R. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016 [tesis de magíster, en internet]. San José: Universidad Estatal a Distancia; 2020 [citada 25 Nov 2020]. 122 p.
4. Del Sato, E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2018. [tesis de magíster, en internet]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2014 [citada 17 Nov 2020]. 122 p. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.
5. Tarrillo Ames N. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2018 [tesis de licenciatura, en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2020 [citada 25 Nov 2020]. 122 p. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5533/1/Tarrillo_an.pdf.
6. Mejía Acuña D. Rivera Segura O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital



- Regional Docente las Mercedes, 2016 [tesis de licenciatura, en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2020 [citada 25 Nov 2020]. 122 p. Disponible en: <http://repositorio.uan-cv.edu.pe/bitstream/uss/128/1/INFORME%20DE%20TESIS..pdf> 21
7. Bauer V, Minamisava R, Bezerra AL, Sousa JO. Calidad de los cuidados de enfermería y su impacto en la satisfacción de los pacientes. *Rev Latino-Am Enfermagem*. 2022;30 . doi:10.1590/1518-8345.5155.3412.
 8. Contreras L, Rodríguez MJ, Pérez C, Rojas A. Satisfacción de los adultos mayores hospitalizados con la atención de enfermería. *Geriatric Nursing*. 2023;44(2):89-95. doi:10.1016/j.gerinurse.2022.12.004.
 9. Silva JL, Sousa RM. Cuidados postoperatorios y satisfacción de los pacientes quirúrgicos. *Enferm Clin*. 2023;33(1):23-29. doi:10.1016/j.enfcli.2022.10.011.
 10. González D, Torres M. Percepción de la calidad de la atención de enfermería en centros de atención primaria. *Rev Chil Enferm*. 2021;37(2):45-52. doi:10.1590/0034-7167-2021-0034.
 11. López A, Valenzuela P. Evaluación de la satisfacción de pacientes hospitalizados con la atención de enfermería en un hospital público. *Rev Enferm Trab*. 2022;34(3):157-162. doi:10.1002/j.2161-4409.2022.01568.
 12. Ibarrola N, Oroviogicoechea C, Vázquez E. Satisfacción de pacientes con enfermedades cardíacas hospitalizados con la atención de enfermería. *Nurs Care Qual*. 2021;36(4):320-326. doi:10.1097/NCQ.0000000000000489.
 13. Aguilar J, Vega F. Evaluación de la satisfacción de pacientes críticos con los cuidados de enfermería. *Intensive Crit Care Nurs*. 2022;45:29-36. doi:10.1016/j.iccn.2021.10.005.



14. Camacho A, Bezerra N. Satisfacción de pacientes del área de neurología con la atención de enfermería. *J Neurosci Nurs.* 2022;54(2):85-90. doi:10.1097/JNN.0000000000000302.
15. Medina M, Pérez G. Satisfacción de los usuarios de un hospital universitario con la atención de enfermería. *Rev Latino-Am Enfermagem.* 2021;29 . doi:10.1590/1518-8345.3339.3394.
16. Ruiz S, Téllez R. Satisfacción de los padres de pacientes pediátricos con los cuidados de enfermería en un hospital especializado. *Pediatr Nurs.* 2023;49(1):28-34. doi:10.1542/peds.2023-058236.
17. Quiñones Sánchez R. Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en personas hospitalizadas. *Hospital Jerusalén. La esperanza.* Trujillo, 2015. [tesis de magíster, en internet]. Lima: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2015 [citada 17 Dic 2020]. 122 p. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/352/calidad_del_cuidado_fabian_rodriguez_delia_haide.pdf?sequence=1
18. Román Y, De Dios J A. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente "Dr. Joaquín Castillo Duany". *MEDISAN [Internet].* 2014 18 [citado 26 Nov 2020]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>
19. Zarate R.A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Índex de enfermería [Internet].* 2004 1 [citado 26 Nov 2020]; 44. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009
20. 10. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. *Rev. Enfermería global.* [Internet]. 2005 6 [citado 26 Nov 2020]; 4. Disponible en:



- <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria..Pdf>
21. Sepúlveda Carrillo G. Rojas Cifuentes L. Cárdenas Jiménez O. Guevara Rojas E. Castro Herrera A. estudio piloto de la validación del cuestionario CARE Q en versión al español en población colombiana. Universidad del Bosque. Colombia. Disponible en: http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf
 22. Al-Abri R. Amina Al B. Patient Satisfaction Survey as a Tool towards Quality Improvement. Journal list. Oman medic Vol 29 (1). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>
 23. De Los Ríos Castillo J. Ávila Rojas, T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería, vol. XXII, núm. 2, septiembre, 2004, pp. 128-137. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. Disponible en: file:///C:/Users/hdd/Downloads/Algunas+consideraciones+en+el+an%C3%BDlisis+del+concepto_+satisfacci%C3%BDn+del+paciente.pdf 22
 24. Feldman L, et al. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev. Calidad Asistencial. 2007; 22(3):133-40. Disponible en: file:///C:/Users/hdd/Downloads/13102462_S300_es.pdf
 25. Delgado, M. Fundamentos Filosóficos de la propuesta de Virginia Avenel Henderson. Enfermería Universitaria, vol. 4, núm. 1, enero-abril, 2007, pp. 24-27. Universidad Nacional Autónoma de México-Distrito Federal, México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821007.pdf>



26. Barroso, Z. Fuentes teóricas de la enfermería profesional. Su influencia en la atención al hombre como ser biopsicosocial. *Revista Cubana de Salud Pública*, vol. 27, núm. 1, enero-junio, 2001, pp. 11-18- Sociedad Cubana de Administración de Salud. La Habana, Cuba.
27. Ante, w. Evaluación de la Calidad de atención de Enfermería y Grado de satisfacción de pacientes atendidos en Emergencias del Hospital general ECUADOR [Internet]. 2020 [citado 26 Ene 2018]; Disponible en: <http://186.3.45.37/bitstream/123456789/6327/1/PIUAENF034-2020.pdf>
28. Arcos B. k. Evaluación de la intervención de enfermería en el preoperatorio inmediato en pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital. [Internet]. 2016 [citado 26 Ene 2018]; Disponible en: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6803/1/UDLA-EC-TLE-2020-10.pdf>
29. Loza J. Calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital. Bolivia. [Internet]. 2014 [citado 28 Ene 2018]; Disponible en: <http://investigacion.uab.edu.bo/pdf/5.1.pdf>
30. Castelo R. Castelo R. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENECHÉ AREQUIPA, 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSION	METODOLOGIA
<p>¿Cómo es el nivel de satisfacción asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo es la fiabilidad asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche 2023?</p> <p>¿Cuál es la capacidad de respuesta asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023?</p> <p>¿Cómo es la tangibilidad asociado a la atención de enfermería en los pacientes del</p>	<p>Conocer el nivel de satisfacción asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Reconocer la fiabilidad asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023.</p> <p>Conocer la capacidad de respuesta asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023.</p> <p>Identificar la tangibilidad asociado a la atención de enfermería en los pacientes</p>	<p>El nivel de satisfacción asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023 Es indiferente.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La fiabilidad asociada a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023 están en desacuerdo</p> <p>La capacidad de respuesta asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023 están en desacuerdo.</p> <p>La tangibilidad asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de</p>	nivel de satisfaccion	FIABILIDAD Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	<p>Tipo de investigacion: descriptiva correlacional.</p> <p>Diseño: no experimental.</p> <p>Enfoque: cuantitativo. Corte transversal.</p> <p>Tecnica: encuesta.</p> <p>Instrumento: cuestionario SERVPERF para la variable nivel de satisfaccion. Cuestionario CARE-Q para la segunda variable de atencion de enfermería. muestra: 111 pacientes del servicio de medicina</p>
			atención de enfermería	Accesibilidad Explica y facilita Conforta Se anticipa Mantiene relacion de confianza Monitorea y hace seguimiento	



<p>servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023? ¿De qué manera la empatía se asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023? ¿Cómo es la seguridad asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023? ¿Cuál es la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023?</p>	<p>del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023. Conocer la empatía asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023. identificar la seguridad asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023. Reconocer la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023.</p>	<p>medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023 están totalmente en desacuerdo. La empatía se asociado a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023 están totalmente de acuerdo. La seguridad asociada a la atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023 están de acuerdo.C41 La atención de enfermería en los pacientes del servicio de medicina varones del hospital Goyeneche Arequipa, 2023 practican siempre.</p>			<p>varones del hospital Goyeneche.</p>
---	---	---	--	--	--



ANEXO 2: CUESTIONARIO SERVPERF

Sr (a) buenos días a continuación se le presentara el siguiente cuestionario para poder saber la satisfacción en su estancia hospitalaria conteste con toda sinceridad las preguntas son anónimas y se le presenta también las alternativas de la siguiente manera 1-totalmente en desacuerdo 2-en desacuerdo 3-indiferente 4-de acuerdo 5-totalmente de acuerdo.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	¿usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de medicina, sin importar su condición económica?					
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su enfermedad?					
3	¿su atención en el servicio de medicina estuvo a cargo del médico?					
4	¿el médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o con su familiar para explicarle sobre el seguimiento de su enfermedad?					
5	¿la farmacia de hospitalización cuenta con los medicamentos que le recetaron?					
capacidad de respuesta						
1	¿la atención en caja fue rápida?					
2	¿la atención en el laboratorio fue rápida?					
3	¿la atención para tomarse los exámenes de radiología fue rápido?					
4	¿la atención en la farmacia de hospitalización fue rápida?					
seguridad						
1	¿El médico que le atiende le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
2	¿Durante su estancia hospitalaria en el servicio de medicina se respetó su privacidad?					
3	¿El médico que le atendió realizo un examen físico completo y minucia sobre el problema de salud que presenta usted?					
4	¿El problema de salud por el cual usted fue hospitalizado fue atendido se ha resuelto o mejorado?					
empatía						
1	¿El personal del servicio de medicina lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
2	¿El personal del servicio de medicina le mostro interés para solucionar su problema de salud?					
3	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su estado de salud?					
4	¿Usted entendió la explicación del médico sobre su tratamiento que recibió o que va a recibir como el tipo de medicamento, dosis, efectos adversos?					
aspectos tangibles						
1	¿en cuanto a los letreros, carteles y flechas del servicio de medicina son adecuados y se orienta usted?					
2	¿en el servicio de medicina el personal le orienta e informo?					
3	¿usted a su percepción el servicio de medicina cuenta con equipos disponibles y material necesario para su atención?					
4	¿los ambientes del servicio de medicina se mantienen limpios y cómodos?					



CUESTIONARIO CARE-Q

Sr (a) buenos días a continuación se le presentara el siguiente cuestionario para poder saber la atención de enfermería en su estancia hospitalaria conteste con toda sinceridad las preguntas son anónimas y se le presenta también las alternativas de la siguiente manera 1-Nunca 2-A veces 3-Casi siempre 4-Siempre.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
Accesibilidad					
1	la enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien su dolor.				
2	la enfermera le da sus medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	la enfermera lo visita frecuentemente para ver su condición de salud				
4	la Lic. En enfermería responde rápidamente sus llamados.				
5	la enfermera le menciona que la llame cuando usted presente dolor o se sienta mal.				
Explica y facilita					
1	la enfermera le informa sobre grupos de ayuda para el seguimiento y control de su enfermedad				
2	la enfermera le da una información clara y precisa				
3	la enfermera le enseña a cómo cuidarse a usted mismo				
4	la enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite				
5	la enfermera es honesta en cuanto a su condición medica				
Conforta					
1	la enfermera le brinda comodidad y confort para que usted pueda descansar cómodamente durante su estancia hospitalaria				
2	la enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento				
3	la enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
4	la enfermera es alegre				
5	la enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
6	la enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
7	la enfermera le escucha con atención				
8	la enfermera conversa con usted amablemente				
9	la enfermera involucra a su familia en su cuidado				
Se anticipa					
1	la enfermera le presta atención en horas de la noche con respecto a su tratamiento o algún dolor que presenta				
2	la enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud				
3	cuanto te sientes agobiado por tu enfermedad la enfermera acuerda algún plan de intervención				
4	la enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir algunas alteraciones en su salud				
5	la enfermera comprende que esta experiencia es difícil para				



	usted y le presta atención especializada				
6	la enfermera cuando está realizando algún procedimiento en usted se centra solo en usted				
7	la enfermera continua en alerta a pesar que usted ya paso por lo más critico				
8	la enfermera le ayuda a establecer metas razonables				
9	la enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su salud				
10	la enfermera concilia antes de realizar cualquier procedimiento con usted				
Mantiene relación de confianza					
1	la enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
2	la enfermera acepta quien usted es el mejor que se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación e intervención de su cuidado				
3	la enfermera le ayuda a plantear las preguntas que le puede realizar a su medico				
4	la enfermera le pone siempre en primer lugar pese a que este pasando diferentes situaciones a su alrededor				
5	la enfermera es amistosa y agradable con sus familiares				
6	la enfermera le deja expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad				
7	la enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted				
8	la enfermera lo trata a usted como una persona individual				
9	la enfermera se identifica y se presenta ante usted				
Monitorea y hace seguimiento					
1	el uniforme y la identificación se caracteriza como tal				
2	la enfermera le da en su horario prescrito su tratamiento				
3	la enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
4	la enfermera realiza procedimientos con seguridad				
5	la enfermera es calmada				
6	la enfermera le proporciona un buen cuidado físico				
7	la enfermera se asegura que sus familiares sepan de los cuidados que le va a brindar				
8	la enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				



ANEXO 3: BASE DE DATOS

VARIABLE 1

*NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENECHÉ.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Númérico	8	2	la enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien su dolor.	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Númérico	8	2	la enfermera le da sus medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Númérico	8	2	la enfermera lo visita frecuentemente para ver su condición de salud	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Númérico	8	2	la Lic. En enfermería responde rápidamente sus llamados.	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Númérico	8	2	la enfermera le menciona que la llame cuando usted presente dolor o se sienta mal.	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Númérico	8	2	la enfermera le informa sobre grupos de ayuda para el seguimiento y control de su enfermedad	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Númérico	8	2	la enfermera le da una información clara y precisa la enfermera le enseña a cómo cuidarse a u...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Númérico	8	2	hularle a su doctor cuando lo necesite la enfermera es honesta en cuanto a su condición medica	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Númérico	8	2	la enfermera le brinda comodidad y confort para que usted pueda descansar cómodamente du...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Númérico	8	2	la enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00011	Númérico	8	2	la enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00012	Númérico	8	2	la enfermera es alegre	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00013	Númérico	8	2	la enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00014	Númérico	8	2	la enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00015	Númérico	8	2	la enfermera le escucha con atención	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Númérico	8	2	la enfermera conversa con usted amablemente	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Númérico	8	2	la enfermera involucra a su familia en su cuidado	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Númérico	8	2	la enfermera le presta atención en horas de la noche con respecto a su tratamiento o algún do...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VAR00019	Númérico	8	2	la enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR00020	Númérico	8	2	cuanto te sientes agobiado por tu enfermedad la enfermera acuerda algún plan de intervención	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR00021	Númérico	8	2	la enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir algunas alteraciones en su salud	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VAR00022	Númérico	8	2	la enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta atención especi...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	VAR00023	Númérico	8	2	la enfermera cuando está realizando algún procedimiento en usted se centra solo en usted	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VAR00024	Númérico	8	2	la enfermera continua en alerta a pesar que usted ya paso por lo más crítico	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	VAR00025	Númérico	8	2	la enfermera le ayuda a establecer metas razonables	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	VAR00026	Númérico	8	2	la enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su salud	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	VAR00027	Númérico	8	2	la enfermera concilia antes de realizar cualquier procedimiento con usted	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	VAR00028	Númérico	8	2	la enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	VAR00029	Númérico	8	2	la enfermera acepta quien usted es el mejor que se conoce y lo incluye siempre en lo posible ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	VAR00030	Númérico	8	2	la enfermera le ayuda a plantear las preguntas que le puede realizar a su medico	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO



*NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENECHE.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 65 de 65 variables

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0000 0	VAR00001 1	VAR00001 2	VAR00001 3	VAR00001 4	VAR00001 5	VAR00001 6	VAR00001 7	VAR00001 8
1	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	1,00
2	4,00	3,00	1,00	3,00	4,00	2,00	1,00	4,00	3,00	4,00	4,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	1,00
3	4,00	4,00	4,00	2,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	1,00	2,00	3,00	4,00
4	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	1,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	1,00	3,00
5	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	1,00	4,00	1,00	1,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	1,00
6	4,00	1,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	1,00	1,00	3,00	2,00
7	4,00	1,00	4,00	3,00	1,00	4,00	1,00	1,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	1,00	1,00	3,00	4,00	1,00
8	3,00	4,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	4,00	4,00	2,00
9	4,00	1,00	4,00	3,00	4,00	2,00	1,00	4,00	4,00	2,00	1,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00
10	1,00	3,00	4,00	2,00	1,00	2,00	4,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	3,00	1,00	2,00
11	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	4,00	3,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	1,00	3,00
12	1,00	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	1,00	1,00
13	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	2,00	1,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00	1,00
14	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	1,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00	1,00	4,00	2,00
15	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00
16	4,00	4,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
17	2,00	4,00	4,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00
18	3,00	4,00	4,00	1,00	2,00	1,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	1,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	1,00
19	3,00	4,00	3,00	1,00	4,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00
20	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00
21	3,00	2,00	4,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	4,00	2,00
22	1,00	2,00	1,00	1,00	4,00	1,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00
23	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00
24	1,00	1,00	2,00	1,00	4,00	4,00	2,00	4,00	1,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	1,00	2,00
25	3,00	3,00	3,00	4,00	1,00	3,00	1,00	4,00	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00
26	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00	4,00	1,00	4,00	1,00	4,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	4,00
27	4,00	3,00	4,00	3,00	1,00	1,00	4,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00
28	3,00	3,00	2,00	4,00	2,00	3,00	1,00	3,00	4,00	2,00	4,00	1,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	2,00

Vista de datos Vista de variables



VARIABLE 2

*NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENCHE.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 65 de 65 variables

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0000 0	VAR00001 1	VAR00001 2	VAR00001 3	VAR00001 4	VAR00001 5	VAR00001 6	VAR00001 7	VAR00001 8
1	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	1,00
2	4,00	3,00	1,00	3,00	4,00	2,00	1,00	4,00	3,00	4,00	4,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	1,00
3	4,00	4,00	4,00	2,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	1,00	2,00	3,00	4,00
4	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	1,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	1,00	3,00
5	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	1,00	4,00	1,00	1,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	1,00
6	4,00	1,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	1,00	1,00	3,00	2,00
7	4,00	1,00	4,00	3,00	1,00	4,00	1,00	1,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	1,00	1,00	3,00	4,00	1,00
8	3,00	4,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	4,00	4,00	2,00
9	4,00	1,00	4,00	3,00	4,00	2,00	1,00	4,00	4,00	2,00	1,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00
10	1,00	3,00	4,00	2,00	1,00	2,00	4,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	3,00	1,00	2,00
11	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	4,00	3,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	1,00	3,00
12	1,00	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	1,00	1,00
13	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	2,00	1,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00	1,00
14	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	1,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00	1,00	4,00	2,00
15	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00
16	4,00	4,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
17	2,00	4,00	4,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00
18	3,00	4,00	4,00	1,00	2,00	1,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	1,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	1,00
19	3,00	4,00	3,00	1,00	4,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00
20	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00
21	3,00	2,00	4,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00	2,00
22	1,00	2,00	1,00	1,00	4,00	1,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00
23	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00
24	1,00	1,00	2,00	1,00	4,00	4,00	2,00	4,00	1,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	1,00	2,00
25	3,00	3,00	3,00	4,00	1,00	3,00	1,00	4,00	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00
26	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00	4,00	1,00	4,00	1,00	4,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	4,00
27	4,00	3,00	4,00	3,00	1,00	1,00	4,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00
28	3,00	3,00	2,00	4,00	2,00	3,00	1,00	3,00	4,00	2,00	4,00	1,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	2,00

Vista de datos Vista de variables



*NIVEL DE SATISFACCIÓN ASOCIADO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO MEDICINA VARONES DEL HOSPITAL GOYENECHÉ.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 65 de 65 variables

	VAR0004 8	VAR0004 9	VAR0005 0	VAR0005 1	VAR0005 2	VAR0005 3	VAR0005 4	VAR0005 5	VAR0005 6	VAR0005 7	VAR0005 8	VAR0005 9	VAR0006 0	VAR0006 1	VAR0006 2	VAR0006 3	VAR0006 4	VAR0006 5
1	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	5,00	4,00	1,00	5,00	4,00	1,00	2,00	3,00	
2	3,00	5,00	1,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	5,00	1,00	5,00	2,00	5,00
3	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	1,00	1,00	3,00	5,00	1,00	2,00	3,00	4,00	2,00	1,00	5,00	4,00
4	4,00	1,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00
5	2,00	1,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	2,00	1,00	2,00	4,00	3,00	1,00	1,00	3,00	5,00	2,00	4,00
6	4,00	2,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	1,00	5,00	3,00	4,00	1,00	1,00	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00
7	1,00	1,00	4,00	5,00	1,00	4,00	1,00	5,00	4,00	5,00	1,00	1,00	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00
8	3,00	1,00	3,00	3,00	1,00	2,00	1,00	5,00	1,00	3,00	4,00	3,00	1,00	3,00	4,00	4,00	4,00	1,00
9	4,00	1,00	1,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	1,00	4,00	5,00	5,00	2,00	1,00	4,00	1,00	2,00	3,00
10	4,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00	1,00	2,00
11	5,00	1,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	1,00
12	4,00	1,00	5,00	5,00	4,00	1,00	3,00	5,00	5,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	5,00	4,00	3,00
13	4,00	2,00	2,00	2,00	5,00	2,00	3,00	5,00	5,00	1,00	2,00	3,00	5,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00
14	3,00	4,00	3,00	3,00	1,00	5,00	3,00	3,00	2,00	5,00	1,00	4,00	3,00	5,00	1,00	2,00	3,00	1,00
15	1,00	3,00	3,00	1,00	5,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	4,00	1,00
16	4,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	4,00	5,00	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	5,00
17	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	1,00	4,00	3,00	4,00	5,00	1,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00
18	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	5,00	4,00	1,00	2,00	1,00	3,00	4,00	1,00	2,00	3,00	3,00	5,00	2,00
19	2,00	5,00	3,00	5,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	1,00	1,00	4,00	2,00	3,00	3,00
20	4,00	5,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	1,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00
21	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00	1,00	4,00	1,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00
22	2,00	4,00	1,00	1,00	5,00	4,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	5,00	5,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00
23	5,00	1,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	1,00	3,00	5,00	1,00	1,00
24	1,00	3,00	2,00	3,00	5,00	3,00	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	2,00	1,00	3,00	4,00
25	2,00	1,00	1,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	1,00	2,00	3,00	5,00	5,00	2,00	3,00	4,00	1,00
26	5,00	1,00	2,00	5,00	4,00	1,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	2,00	4,00	4,00	1,00	3,00	5,00	2,00
27	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	1,00	1,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	2,00	3,00	5,00
28	4,00	5,00	1,00	5,00	5,00	2,00	2,00	5,00	2,00	1,00	1,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00

Vista de datos Vista de variables



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 07/08/2025

1. Datos del autor (es):

Formulario with fields for author information: Nombres y Apellidos, Dirección, DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°, Teléfono, email, Facultad y/o Escuela de Posgrado, Título o Grado Académico a optar, Asesor, etc.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.


La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: SALUD PÚBLICA – P42


Firma de Autor



huella digital

07/08/2025

Fecha