



UNIVERSIDAD ANDINA
“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADO CON LA SATISFACCIÓN
DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO
DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL
NÚÑEZ BUTRÓN PUNO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. WENDY SHANELEE TRUJILLO FLORES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

JULIACA- PERU

2024



**UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CACERES VELASQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADO CON LA
SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN
PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA
DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL
NÚÑEZ BUTRÓN PUNO, 2024**

TESIS

PRESENTADA POR

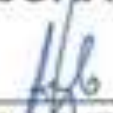
BACH. WENDY SHANELEE TRUJILLO FLORES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

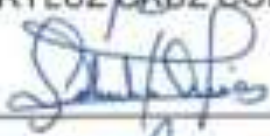
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

APROBADO POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA

ASESOR DE TESIS

: 
Dra. MARÍA CONCEPCIÓN FIGUEROA VILCA



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN DECANAL N° 054 -2025-D-FCS-UANCV

Julaca, 19 de marzo del 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2025-CU-671 en el cual solicita fecha y hora para Sustentación de Tesis y el Dictamen de Aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del trabajo de investigación titulado: **RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADO CON LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN PUNO, 2024**

CONSIDERANDO:

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias de la Salud, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Ratificar a los jurados para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **LICENCIADO (A) EN ENFERMERIA** del (la) bachiller: **TRUJILLO FLORES WENDY SHANELEE** habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:

- Presidente : Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA
- 1er. Miembro : Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE
- 2do. Miembro : Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA
- Asesor (a) : Dra. MARÍA CONCEPCIÓN FIGUEROA VILCA

SEGUNDO: Fijar la programación de Sustentación de Tesis para el:

DIA : JUEVES 20 DE MARZO DEL 2025
 HORA : 14:00 HORAS
 LOCAL : Salón de Grados de la Facultad de Ciencias de la Salud

TERCERO: Realizado la Sustentación, el Jurado levantará el Acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

CUARTO: La Dirección de la Escuela Profesional de Enfermería, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud y el jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cumplase.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dra. Ingrid Liz Quispe Ticona
DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
C.E.P. 20224

DISTRIBUCIÓN:
 - Jurado (0)
 - Interesado (1)
 - Asesor de Tesis (1)
 - Archivo FCS 2025(1)



RESOLUCIÓN DECANAL N°1597-2024-D-FCS-UANCV

Julaca, 29 de noviembre del 2024

VISTOS:

El informe N° 152-2024-UI-FCS-UANCV-J emitido por la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, de fecha 02 de diciembre del egresado (a) **TRUJILLO FLORES WENDY SHANELEE** quien solicita la aprobación del Informe Final Titulado: **RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADO CON LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN PUNO, 2024** conducente para optar el título Profesional de: **LICENCIADO (A) ENFERMERÍA**

CONSIDERANDO

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento a la Resolución N° 102-2023-CF-FCS-UANCV y con la aprobación del informe final por los siguientes miembros de jurado y asesor:

- **Presidente** : **Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA**
- **1er. Miembro** : **Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE**
- **2do. Miembro** : **Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA**
- **Asesor (a)** : **Dra. MARÍA CONCEPCIÓN FIGUEROA VILCA**

Estando la opinión técnica favorable de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento interno de la Unidad de Investigación de Ciencias de la Salud y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria N° 24661 y el estatuto de la UANCV, la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO - APROBAR el **INFORME FINAL** de INVESTIGACIÓN, presentado por el (la) egresado (a) **TRUJILLO FLORES WENDY SHANELEE** para optar el Título Profesional de **LICENCIADO (A) ENFERMERÍA** Con la Tesis Titulado **RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADO CON LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN PUNO, 2024**

ARTÍCULO SEGUNDO - DISPONER que, La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud y secretaria académica de la facultad de ciencias de la salud, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Archívese.



Facultad de Ciencias de la Salud
Dra. ELIZABETH BERGAS CHIMORI
DECANA

Distribución: Decanato, EP, Enfermería secretaria Académica, Archivo



RESOLUCIÓN DECANAL N° 601 -2024-D-FCS-UANCV

Júlica, 20 de mayo del 2024

VISTOS:

El Informe N° 033-2024-UI-FCS-UANCV-I emitido por la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, y la copia del acta de Registro de la Propuesta de Investigación de fecha 14 de abril de la E.P. de Enfermería, folio 0000038;

CONSIDERANDO:

Que, el (la) egresado (a) **TRUJILLO FLORES WENDY SHANELEE** presentado y solicitado la aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADO CON LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRON PUNO, 2024** correspondiente a la línea de investigación: **CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIO;**

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento a la Resolución N° 102-2023-CF-FCS-UANCV comunico que el Comité de Investigación para la evaluación de la propuesta de Investigación está conformado por los siguientes docentes:

- * Presidente : **Dra. MARÍA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA**
- * 1er. Miembro : **Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA**
- * 2do. Miembro : **M.Sc. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ**

Que, la Directora de la Unidad de Investigación ha emitido la Opinión Técnica N° 146 2024-UANCV-FCS-UI-CI sobre la evaluación de la propuesta de Investigación, emitiendo opinión favorable para que se emita la resolución de aprobación de la propuesta de investigación;

Estando opinión técnica favorable de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de Ciencias de la Salud y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización 1267-92-NAR. D.L. N° 739 y el estatuto de la UANCV, la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

SE RESUELVE:

APROBAR, la PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, presentado por el (la) egresado(a) **TRUJILLO FLORES WENDY SHANELEE** para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ENFERMERÍA** titulado: **RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADO CON LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRON PUNO, 2024**

La propuesta de Investigación deberá ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud.

ARTICULO SEGUNDO - RECONOCER, como **ABESOR(A) DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN** al(la) Docente Ordinario(a) de la Facultad de Ciencias de la Salud **Dra. MARÍA CONCEPCIÓN FIGUEROA VILCA**

ARTICULO TERCERO - DISPONER que, La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud y la Directora de la Escuela profesional de Enfermería, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Archívese.



[Handwritten signature]



RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADO CON LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN PUNO, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	Priscila Marivi Velarde Del Rio. "Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital peruano", Revista Peruana de Medicina Integrativa, 2022	1%



METADATOS COMPLEMENTARIOS



TÍTULO DE LA TESIS	
RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADO CON LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN PUNO, 2024.	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Wendy Shancelee Trujillo Flores.
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71070052
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-3552-9463
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	María Concepción Figueroa Vilca
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02401506
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4252-5265
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Maryluz Cruz Colca
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29590767
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Gabriela Betty Arias Luque
Tipo de documento	DNI
Número de documento de	29344129



Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Ingrid Liz Quispe Ticona
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02449475
Datos de investigación	
Línea de investigación	CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIOS P07
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: Hospital Regional Manuel Núñez Butrón País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno Calle: Av. El sol 1022 Latitud: -15.84314° o 15° 50' 35" sur Longitud: -70.02205° o 70° 1' 19" oeste https://maps.app.goo.gl/Z4iPNuL/sIbjaJyPAI7?g_st=com.google.maps.preview.copy</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Mayo 2024- Julio 2024
URL de disciplinas OCDE	<p>Ciencias de la Salud https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html#3.00.00 Enfermería https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html#3.03.03</p>
Librería	



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, WENDY SILVANELE TRUJILLO FLORES identificado con DNI Nro. 71070052
en mi condición de egresado de:

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

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

RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADO CON LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN RUNO, 2024

Asesorado por: DRA. MARÍA CONCEPCIÓN FIGUEROA VILCA

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.

Juliana 03 de ABRIL del 2025

Figueroa
FIRMA ASESOR

Trujillo
FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

Agradezco profundamente a Dios por su constante guía y por la fortaleza que me brinda cada día para seguir adelante.

A mi amado hijo Mateo, quien con su sonrisa y amor infinito me motiva a ser mejor cada día. Todo mi esfuerzo es por ti, para que algún día veas que con dedicación y fe todo es posible.

A mis queridos padres y hermanos de mi familia Trujillo Flores, por ser mi inquebrantable ejemplo de perseverancia y la fuente de apoyo incondicional que me acompaña en cada paso que doy.

A mi pareja y mi familia Loza Trujillo, por su amor, paciencia y constante ánimo, siendo mi compañero en esta travesía de la vida y en cada reto que enfrentamos juntos.

Gracias a todos ustedes, esta meta ha sido posible.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad, mi primera casa de estudios por brindarme el espacio de formarme académicamente y permitirme crecer profesionalmente en cada etapa de mi carrera. Esta universidad ha sido una parte fundamental en mi crecimiento, tanto como persona como profesional. Aquí encontré las herramientas y el apoyo que necesitaba para prepararme y enfrentar con confianza los retos que vienen.

A la Escuela Profesional de Enfermería, por ser un espacio de aprendizaje, dedicación y excelencia, donde adquirí conocimientos valiosos que me han permitido avanzar en este camino. Su compromiso con la educación de calidad ha sido crucial en la realización de este proyecto.

A mi asesor, cuyo apoyo, orientación y valiosos consejos han sido esenciales para llevar a cabo esta investigación. Su dedicación y paciencia me han inspirado a superar los obstáculos y concluir esta etapa con éxito. Gracias por su confianza y por guiarme con sabiduría durante todo el proceso.

Este logro no habría sido posible sin la colaboración y el respaldo de todos ustedes.



INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1 Problema general.....	4
1.1.2 Problemas Específicos	5
1.2 OBJETIVOS	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4 HIPOTESIS	7
1.4.1 Hipótesis general	7
1.4.2 Hipótesis específicas	7



1.5 VARIABLES..... 8

1.5.1 Operacionalización de variables: 8

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 2

2.1.1 A nivel internacional:..... 2

2.1.2 A nivel nacional..... 14

2.1.3 A nivel regional 19

2.2 MARCO TEÓRICO 24

2.2.1 Relación interpersonal enfermera-paciente 24

2.2.2 Satisfacción de la calidad del cuidado en enfermería (Care Q) satisfacción 28

2.3. MARCO CONCEPTUAL 32

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Ámbito de estudio y temporalidad 10

3.2 Diseño de investigación..... 10

3.3 Métodos aplicados en la investigación 35

3.4 Población y muestra 35

3.5 Técnicas, fuentes e instrumentos 35

3.6 Validez de la contrastación de la hipótesis 36

3.7 Validez y confiabilidad del instrumento..... 36



3.8 Procesamiento y análisis de los datos..... 39

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

CONCLUSIONES62

RECOMENDACIONES65

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....68

ANEXOS 74

ANEXO 1. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS..... 74

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA 77

ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO 81

ANEXO 4. INSTRUMENTO 82

ANEXO 5. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 90

ANEXO 6. AUTORIZACIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN 96



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relaciones interpersonales asociado con la satisfacción del cuidado de enfermería.....	41
Tabla 2. Orientación y asociación con la satisfacción del cuidado de enfermería.....	45
Tabla 3. Identificación y asociación con la satisfacción del cuidado de enfermería.....	49
Tabla 4. Identificar la asociación del aprovechamiento con la satisfacción del cuidado de enfermería.....	53
Tabla 5. Describir la asociación de la resolución con la satisfacción del cuidado de enfermería.....	56
Tabla 6. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería.....	59



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relaciones interpersonales y Satisfacción del cuidado de enfermería.	41
Figura 2. Orientación y Satisfacción del cuidado de enfermería.....	46
Figura 3. Identificación y Satisfacción del cuidado de enfermería	50
Figura 4. Aprovechamiento y Satisfacción del cuidado de enfermería	54
Figura 5. Resolución y Satisfacción del cuidado de enfermería	57
Figura 6. Nivel de Satisfacción del cuidado en enfermería.....	60



RESUMEN

Objetivo: Determinar la asociación de las relaciones interpersonales con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024. **Material y métodos:** El estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental - transeccional, de tipo correlacional-descriptivo, la población es el total de pacientes internados en el servicio de medicina, siendo 90 pacientes, el tipo de muestreo fue de tipo censo, por lo que participarán la totalidad de pacientes (90), la técnica de recolección de datos es el cuestionario y la entrevista, se hizo una prueba de normalidad para determinar el estadístico de prueba de hipótesis fue Rho de Spearman. **Resultados:** se determinó que existe correlación positiva alta entre la orientación y la satisfacción del cuidado de enfermería; con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r_s = 0,776$); por otro lado existe correlación positiva baja entre la identificación y la satisfacción del cuidado de enfermera, con un coeficiente de Rho Spearman ($r_s = 0,264$); por otro lado se identificó una correlación positiva baja entre el aprovechamiento y la satisfacción del cuidado de enfermería, con un coeficiente de Rho de Spearman ($r_s = 0,284$); así mismo se encontró una correlación alta y positiva entre la resolución y la satisfacción del cuidado de enfermería, con un coeficiente de Rho Spearman ($r_s = 0,729$); **Conclusión:** Se determinó una asociación significativa y positiva entre las relaciones interpersonales y la satisfacción del cuidado de enfermería en los pacientes del HRMNB Puno, 2024. Con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r_s = 0,760$) y un valor p significativo (0,000), por tanto, se difiere que, mejorar las relaciones entre enfermeras y pacientes aumenta significativamente la satisfacción del cuidado. Esto ofrece evidencia para guiar a los profesionales de enfermería en la mejora de sus prácticas interpersonales y del cuidado proporcionado

Palabras clave: Enfermería, hospital. relaciones interpersonales, satisfacción del cuidado.



ABSTRACT

Objective: To determine the association of interpersonal relationships with satisfaction with nursing care in patients of the medical service of the Manuel Núñez Butrón Regional Hospital, Puno, 2024. **Material and methods:** the study was of quantitative approach, non-experimental - transeccional design, correlational-descriptive type, the population is the total of patients hospitalized in the medicine service, being 90 patients, the type of sampling was of census type, so the totality of patients will participate(90), The data collection technique is the survey and its instrument is the questionnaire, divided into two parts for each variable, both are measured with a Likert scale, a normality test was performed to determine the statistic for hypothesis testing was Spearman's Rho. **Results:** The findings of the study determined that there is a high positive correlation between orientation and satisfaction with nursing care, with a Spearman Rho correlation coefficient ($r_s = 0.776$); on the other hand, there is a low positive correlation between identification and satisfaction with nursing care, with a Spearman Rho coefficient ($r_s = 0.264$); on the other hand, a low positive correlation was identified between utilization and satisfaction with nursing care, with a Spearman Rho coefficient ($r_s = 0.284$); Likewise, a high and positive correlation was found between resolution and satisfaction with nursing care, with a Spearman Rho coefficient ($r_s = 0.729$); **Conclusion:** a significant and positive association was determined between interpersonal relationships and nursing care satisfaction in patients of the HRMNB Puno, 2024. With a Spearman correlation coefficient ($r_s = 0.760$) and a significant p-value (0.000), it is therefore deferred that, improving nurse-patient relationships significantly increases care satisfaction. This provides evidence to guide nursing professionals in improving their interpersonal practices and the care provided.

Keywords: nursing, hospital. interpersonal relationships, satisfaction with care



INTRODUCCIÓN

La enfermería de atención no se circunscribe exclusivamente a la atención clínica, sino que engloba elementos emocionales, factores psicológicos y el contexto social, ejerciendo una influencia directa en la percepción de un individuo respecto a la calidad del servicio proporcionado. En este contexto, el valor de las interacciones humanas adquiere una relevancia crucial: no solo se refiere a competencias técnicas, sino también a la forma en que el personal de enfermería interactúa con el paciente, lo escucha, muestra empatía y comunica con claridad. Estas interacciones personales pueden cambiar radicalmente la experiencia del paciente, ayudándolo a sentirse comprendido, sentirse respaldado y apreciado.

El objetivo de este estudio consistió en discernir cómo las interacciones personales entre el personal de enfermería y los pacientes en el servicio de medicina inciden en el grado de satisfacción con la atención brindada. Más allá de los procedimientos clínicos, buscamos identificar aquellos elementos que conectan con la experiencia humana del paciente: la calidez, la empatía, la cercanía y la claridad en la comunicación beneficiando tanto el bienestar de los pacientes como la eficiencia de los procesos hospitalarios, para cada encuentro con el personal de enfermería.

La presente tesis se efectuó en el HRMNB, una institución de referencia en la región, lo cual permitió obtener una visión representativa de la realidad en contextos similares. La metodología utilizada es cuantitativa, aplicando la técnica de encuesta a los pacientes, y se empleó un cuestionario estructurado basado en los objetivos de estudio. Se realizó el análisis de datos a través de estadística descriptiva e



inferencial, con el objetivo de establecer la conexión entre las variables estudiadas y evaluar la validez de la hipótesis planteada.

Los hallazgos aportarán al fortalecimiento de las políticas hospitalarias relacionadas a la preparación y el desarrollo del personal de enfermería, el cuidado holístico del paciente requiere de un enfoque integral que valora las competencias interpersonales. Estas habilidades son fundamentales para ofrecer un trato respetuoso y empático, que se convierte en un pilar esencial en la atención médica. Esta investigación está estructurada en cuatro capítulos, los cuales se distribuyen de la siguiente manera: El primer capítulo establece el marco preliminar, abordando la explicación del problema y su contexto, ampliando la comprensión de la problemática, la justificación del estudio y los objetivos que guiarán la investigación, además de detallar las metas que se pretenden alcanzar. El segundo capítulo presenta la base teórica que sustenta la investigación, desvelando los fundamentos, el esqueleto teórico preliminar y la estructura conceptual. El tercer capítulo estará enfocado en la metodología empleada en la investigación, detallando elementos como el diseño del estudio, las categorías investigadas, los métodos utilizados, en el cuarto capítulo se detallan los resultados obtenidos, se lleva a cabo la discusión en comparación con otros estudios, y se presentan las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes. Además, se describe la población y muestra, junto con las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial, en 2024, la Organización Panamericana de la Salud destacó que la labor de enfermería trasciende la simple realización de procedimientos; consiste en brindar atención, tanto de manera autónoma como en colaboración con otros profesionales, a individuos de todas las etapas de la vida, sean saludables o tengan alguna condición médica, y en muy diversos contextos (1).

Las enfermeras ejercen una contribución vital a la atención centrada en el individuo y son pilares en equipos de salud multidisciplinarios. A nivel global, son esenciales para alinearse al objetivo de brindar atención universal en salud, asegurando una fuerza laboral de enfermería competente y relevante en cantidad y calidad. Velarde, en sintonía con la visión de la OMS, quien menciona que se entiende como la habilidad para alcanzar un nivel sobresaliente de excelencia en el ámbito profesional, empleando los recursos de manera hábil y reduciendo al mínimo los riesgos



Así, la excelencia va más allá de cumplir con normas, buscando garantizar la seguridad, el bienestar y la confianza de quienes reciben atención, brindando una vivencia enriquecedora mientras el usuario se siente pleno. No obstante, elevar la excelencia de los cuidados es un reto compartido por todas las instituciones de salud (2).

Hoy en día, es indiscutible la relevancia del personal de salud y su impacto directo en los resultados alcanzados en el sistema de atención sanitaria. Sin embargo, las carencias en la disponibilidad de personal calificado, la distribución desigual en áreas vulnerables, los problemas de calidad y aceptación del talento humano son desafíos constantes. Además, la brecha entre la formación académica y las necesidades del mercado de trabajo, las limitaciones para expandir las oportunidades de práctica, las condiciones laborales y la falta de apoyo al personal de salud son preocupaciones evidentes (3).

En Perú, el 80% de la población considera que la atención proporcionada por los profesionales de enfermería se distingue por su excelencia y es incomparable. Esto se refleja en el trato cercano y humano, la oportunidad en proveer soluciones a los requerimientos por el internado en el nosocomio, la continuidad y la eficiencia de los cuidados, y el cumplimiento de altos estándares de competencia profesional. Más allá de las cifras, estos datos muestran el compromiso, la empatía y la dedicación que distinguen el trabajo diario de las enfermeras y enfermeros (4).



En el análisis realizado a cabo en el hospital de Arequipa, se descubrió una rica gama de visiones sobre la atención de la enfermera. Mientras que el 55,3% de los usuarios expresaron una satisfacción moderada, un 28,0% informó sentirse altamente satisfecho con la atención brindada. Por otro lado, un 16,7% manifestó una satisfacción baja. Estos resultados muestran la importancia de comprender la variedad de las demandas y expectativas de quienes son atendidos, para así seguir mejorando la calidad (5).

A partir de lo señalado, queda claro que en el entorno hospitalario la calidad del vínculo. No se trata solo de procedimientos clínicos, sino también de cómo se interactúa, se escucha y se empatiza con la persona que recibe la atención. Estos elementos humanos influyen de manera determinante en la percepción de eficacia y en los niveles de satisfacción. En el nosocomio de la región de Puno HRMNB, como institución dedicada al bienestar de la comunidad a la que presta servicios, reconoce la importancia de ofrecer una atención integral que no solo satisfaga las necesidades clínicas, sino que también tome en cuenta el aspecto humano y emocional de la experiencia del paciente durante su hospitalización.

La relación entre cómo los pacientes perciben la comunicación y su nivel de satisfacción con los servicios de enfermería durante su hospitalización constituye una problemática que justifica una atención más profunda a las acciones emprendidas para garantizar criterios de calidad en la atención médica, podemos entender cómo las interacciones diarias entre el equipo de enfermería y los pacientes afectan de manera directa la percepción general de la atención brindada.



Se evidencia una necesidad apremiante de explorar a fondo esta relación, puesto que la vivencia del paciente abarca más que únicamente los elementos clínicos y técnicos del tratamiento. Las experiencias agradables o desfavorables durante la estancia hospitalaria pueden tener un impacto notable En la forma en que el paciente evalúa la calidad del servicio recibido y, como resultado, su nivel de satisfacción.

La falta de un análisis detallado sobre la percepción de la interacción y la satisfacción con el cuidado de enfermería podría limitar las oportunidades de mejorar la calidad del servicio, así como de fomentar la empatía y el trato humanizado. Entender esta problemática se vuelve crucial para el HRMNB, debido a que el perfeccionamiento continuo en los cuidados de enfermería no solo impacta positivamente en la vivencia del paciente, sino que también contribuya a consolidar la confianza y la imagen institucional.

Ante este panorama, la presente investigación se plantea como un esfuerzo estratégico para abordar y resolver la problemática identificada, generando conocimiento que pueda ser aplicado directamente para optimizar la interacción.

1.1.1 Problema general.

P.G.- ¿Cómo será la asociación de las relaciones interpersonales con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024?



1.1.2 Problemas Específicos

PE1.- ¿De qué manera se asoció la orientación con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina?

PE2.- ¿Cómo es la asociación de la identificación con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina?

PE3.- ¿Cómo se asocia el aprovechamiento con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina?

PE4.- ¿De qué manera se asocia la resolución con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina?

PE5.- ¿Cuál será la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

O.G.- Determinar la asociación de las relaciones interpersonales con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024.

1.2.2 Objetivos Específicos

OE1.- Identificar la asociación de la orientación con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina.

OE2.- Establecer la asociación de la identificación con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina.

OE3.- Identificar la asociación del aprovechamiento con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina.



OE4.- Describir la asociación de la resolución con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina.

OE5.- Identificar la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación teórica

Este estudio se fundamenta en la integración y la progresión de las teorías contemporáneas en relación con la medida orientada al paciente y el estándar de atención de enfermería. Establecer de manera adecuada la relación entre cómo se percibe la interacción y la satisfacción que se obtiene del cuidado ayuda a comprender mejor los procesos que influyen en la experiencia del paciente. Este marco teórico establece una base firme para desarrollar hipótesis y analizar los resultados.

Justificación práctica

Desde una práctica óptima, este análisis se fundamenta al subrayar la importancia crucial de la interacción en la atención médica, particularmente en el cuidado de la enfermería. Promover la conexión entre el personal de enfermería y los pacientes no solo mejora la experiencia individual de atención, sino que también fomenta la creación de una comunidad sana y llena de satisfacción. Este estudio podría proponer pautas de atención y estrategias que promuevan un enfoque centrado en el paciente, mejorando de esta manera la percepción de la calidad del sistema de salud en la sociedad.



Justificación metodológica

La base metodológica del estudio se apoya en el uso de un enfoque cuantitativo, la aplicación de un diseño no experimental y transeccional de tipo correlacional, así como en el empleo de dos instrumentos para la recopilación de datos relativos a las dos variables en análisis. Un instrumento de observación centrado en las relaciones interpersonales ha sido validado. Un método complementario denominado CARE-Q.

1.4 HIPOTESIS

1.4.1 Hipótesis general

H.G.- Las relaciones interpersonales están asociadas con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024.

1.4.2 Hipótesis específicas

HE1.- Existe asociación de la orientación con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina.

HE2.- Existe asociación de la identificación con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina.

HE3.- El aprovechamiento se asocia con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina.

HE4.- La resolución se asocia con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina.

HE5.- La mayoría de los pacientes del servicio de medicina se encuentran poco satisfechos

1.5 VARIABLES

Variables:

Variable 1: Relaciones interpersonales

Variable 2: Satisfacción del cuidado en enfermería

1.5.1 Operacionalización de variables:

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala/valor
1. Variable 1: Relaciones interpersonales enfermera-paciente	1.1. Orientación	1.1.1. Presentación de la enfermera	a) Buena (9-12) b) Regular (4-8) c) Deficiente (0-3)
		1.1.2. Identificación del paciente	
		1.1.3. Cuidado prequirúrgico	
		1.1.4. Información sobre consentimiento	
		1.1.5. Expresión de dudas y temores	
		1.1.6. Aclaración de dudas	
	1.2. Identificación	1.2.1. Comunica los procedimientos	a) Buena (6 - 8) b) Regular (3-5) c) Deficiente (0-2)
		1.2.2. Identifica las necesidades	
		1.2.3. Escucha atentamente	
		1.2.4. Da respuestas claras y sencillas	
	1.3. Aprovechamiento	1.3.1. Enfermera educa y aconseja	a) Buena (6 - 8) b) Regular (3-5) c) Deficiente (0-2)
		1.3.2. El paciente participa de su autocuidado	
		1.3.3. Cuidados hospitalarios	
		1.3.4. La enfermera evalúa con la escala de ALDRETE	
1.4. Resolución	1.4.1. La enfermera controla funciones vitales	a) Buena (5-6) b) Regular (2-4) c) Deficiente (0-1)	
	1.4.2. La enfermera fomenta la independencia del paciente.		
	1.4.3. La enfermera verifica autocuidados del paciente.		
2. Variable 2: Satisfacción del cuidado de enfermería		2.1. Accesibilidad 2.2. Explica y facilita 2.3. Conforta 2.4. Se anticipa 2.5. Mantiene relación de confianza 2.6. Monitorea y hace seguimiento	a) Insatisfecho < 46 puntos b) Poco satisfecho 47 a 92 puntos c) Satisfecho 93 a 138 puntos



CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 A nivel internacional:

Parrado y Reyes (6) ejecutaron una investigación denominada **“Grado de satisfacción de los pacientes internados con los cuidados brindados por el personal de enfermería en los establecimientos de salud de Villavicencio, según el estudio piloto del Boletín del semillero de investigación, Colombia; 2020”**. **Objetivo:** Examinar la vivencia y la opinión de los pacientes del servicio proporcionado por el equipo de atención enfermería en Villavicencio. **Materiales y métodos:** cuantitativa, descriptiva y de diseño transeccional. De muestreo aleatorio simple probabilístico que posibilitó la invitación de 8 individuos hospitalizados, se empleó el Cuestionario de Evaluación Care Q. **Resultados:** Los elementos del cuidado de enfermería que recibieron una valoración más positivamente, entendieron la administración oportuna de tratamientos y medicamentos, así como una actitud respetuosa hacia el personal al presentarse e informar sobre los procedimientos a implementar.



Los aspectos menos satisfactorios para los pacientes incluyeron la falta de personalización en el trato, como preguntar a los pacientes cómo prefieren ser llamados, sentarse con ellos, tomarles la mano en momentos de necesidad y dedicar atención exclusiva durante la interacción. **Para concluir:** Es crucial evaluar la calidad del servicio brindado. Este proceso facilita la identificación de fortalezas y áreas que requieren mejoras en la atención ofrecida por los enfermeros, con el fin de optimizar de manera constante la atención al paciente.

González (7). La investigación nombrada **“Nivel de satisfacción de los pacientes internados en la unidad clínica del hospital General Isidro Ayora, Ecuador; año 2020”**. **Objetivo:** Comprender mejor la experiencia de las personas hospitalizadas y la forma en que perciben la atención recibida, en 2020. **Materiales y métodos:** descriptivo y de corte transeccional con un enfoque cuantitativo, que incluyó a 220 pacientes en total. El objetivo fue captar, más allá de los números, el sentir de quienes pasan por el servicio clínico, para así orientar mejoras centradas en la calidad humana. **Los resultados** del estudio indican que las personas mayores fueron las que mostraron el mayor nivel de satisfacción, con un 31,6%, seguidas por aquellas que tenían educación secundaria, con un 16,2%. Entre los factores que más contribuyeron a esta percepción positiva, se destacan la calidad de los datos ofrecidos por el médico, La suficiente disponibilidad de personal médico y la comodidad para acceder a los servicios de salud. **En conclusión,** estos hallazgos revelan que, en general, los usuarios perciben una atención hospitalaria de calidad,



demostrando el compromiso y la entrega del personal de salud con respecto a su bienestar

Ruiz et al (8), realizó una tesis denominada: **Opinión de los pacientes internados en un centro de salud de México con relación a la calidad de la atención de enfermería, 2021. Objetivo:** Investigar cómo los pacientes internados en una institución pública perciben y evalúan la calidad de la atención brindada por el equipo de enfermería. **Materiales y métodos:** de análisis descriptivo y transeccional, se trabajó con 90 pacientes adultos seleccionados por conveniencia, buscando escuchar sus voces y experiencias. Como herramienta principal, se utilizó el instrumento SERVQHOS-E, avalado por un índice de confiabilidad de 0.87, que permitió captar la percepción de forma rigurosa, pero a la vez cercana y centrada en su realidad diaria dentro del hospital. **Los resultados** indicaron que la calidad del cuidado alcanzó un promedio relevante de 1.97 (DE = 0.626), lo que sugiere una tendencia positiva en cuanto a la satisfacción. De hecho el 67.8% de los pacientes expresó sentirse satisfecho y un 18.9% muy satisfecho con la atención recibida, reflejando la calidez y la cercanía con que el personal brindó sus cuidados. **En conclusión**, una gran parte de los participantes en la encuesta consideraron que la atención de enfermería cumplió con sus expectativas, evidenciando así el valor de una atención que, además de ser técnicamente competente, resulta cercana y humana.



Ruiz, et.al. (9), realizaron una tesis denominada: "**Opinión sobre la excelencia en el cuidado proporcionado por el equipo de enfermería, según los pacientes internados en una institución pública de Chile, 2020**". **Objetivo:** Comprender cómo los pacientes internados en una institución pública perciben y miden la calidad del servicio de atención. **Materiales y métodos:** de tipo descriptivo y transeccional, empleando un enfoque tanto descriptivo como comparativo. Participaron 90 pacientes mayores de 18 años, cuyas experiencias, sentimientos y percepciones se establecieron como el enfoque principal de la investigación. De esta manera, más allá de las cifras, se busca rescatar el lado humano de la atención, incorporando las voces de quienes viven el proceso de hospitalización y orientando mejoras que fortalezcan el vínculo entre enfermera y pacientes. **Los resultados son:** la calificación alcanzó 1,97 puntos (DE = 0,626), mostrando una tendencia al alza. Es importante destacar que el 67.8% de los pacientes expresó sentirse bien con la atención, por otro lado el 18.9% reportó un grado elevado de bienestar. **Se concluye** que más del 50% de los participantes en esta investigación valoraron como favorable la calidad del cuidado de enfermería, evidenciando el valor de una atención cercana, empática y centrada en las necesidades humanas de cada paciente.

Santes, et. al. (10) realizaron una tesis titulada: **percepción de la calidad en la atención de enfermería y el grado de satisfacción de los pacientes internados en México, 2023**. **Objetivo:** Analizar de qué manera la calidad de la atención de enfermería se relaciona con el nivel de



satisfacción. **Materiales y métodos:** de estudio cuantitativo con un enfoque descriptivo y relacional, utilizando un diseño transeccional. La participación incluyó a 37 pacientes, cuya experiencia y percepción sirvieron para aportar una mirada más cercana y humana a la relación entre el cuidado brindado y el bienestar que este genera. **Los resultados:** el 51% de los que participaron en la investigación eran de sexo masculino. La calidad del cuidado indicó que el 57% destacó que los aspectos intangibles, como la empatía y la cercanía humana y la comunicación era "regular", mientras que un 65% calificó la calidad tangible los recursos físicos, el entorno y las condiciones materiales como "buena". En relación con su experiencia global, el 49% de los participantes expresaron estar satisfechos con la atención recibida, mientras que el 51% manifestó sentirse muy satisfecho. **En conclusión,** se encontró que los elementos intangibles, en otras palabras, aspectos vinculados a la interacción interpersonal y como se relacionan, influyen significativamente en el nivel de satisfacción ($p=0.015$). Sin embargo, no se controlará el mismo tipo de relación con los factores tangibles ($p=0.248$). Se concluye que, más allá de las condiciones materiales, la calidad humana y la cercanía del trato pueden marcar la diferencia en la experiencia del paciente.



2.1.2 A nivel nacional

Zapata (11) desarrolló una tesis denominada: **Valoración de la calidad de la atención de enfermería según la percepción de los pacientes internados en un hospital de cuarto nivel. Objetivo:** Obtener una comprensión más profunda de cómo los hospitalizados evalúan la calidad de la atención brindada por el equipo de enfermería. **Materiales y métodos:** no experimental, de enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transeccional. Esta incluyó a 100 pacientes cuyos testimonios y experiencias contribuyeron a una comprensión que supera las cifras y procedimientos. Se destacó el valor humano que distingue la relación entre las enfermeras, los enfermeros y aquellos que reciben sus cuidados. **Los resultados** El 46% de los pacientes manifestó su reconocimiento debido a la calidad de la atención, el 37% la catalogó como 'excelente' y un 17% la catalogó como "normal". Ninguno de los participantes en la encuesta evaluó la atención como regular o deficiente. **Conclusión:** una gran parte de los pacientes evaluaron positivamente la atención de enfermería, un testimonio del esfuerzo y el compromiso del equipo médico y de enfermería.

Martino (12) Empezó una tesis denominada: **Satisfacción de los pacientes y calidad de la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de urgencias del Hospital I ESSALUD, Moche; 2019. Objetivo:** Analizar la conexión entre la calidad de los pacientes y la satisfacción de la atención brindada por las enfermeras en el servicio de urgencias del Hospital de Moche. **Materiales y métodos:** De carácter descriptivo, correlacional y transeccional, con una muestra de 73



hospitalizados. **Los resultados:** el 57,53% de pacientes manifestaron satisfacción por la atención recibida, mientras que el 42,47% expresó insatisfacción. El 73.33% de los pacientes afirmó haber recibido una atención médica de excelencia, mientras que un 32.14% la calificó como deficiente. **En conclusión,** existe una correlación significativa entre la variable 1 y 2, con un valor de $p < 0,01$.

Baca y Arteaga (13) Llevaron a cabo una investigación titulada: **Calidad de la atención y nivel de satisfacción en pacientes adultos mayores en el Hospital Belén de Trujillo; 2020. Objetivo:** Analizar la conexión del bienestar y la calidad del cuidado de enfermería. **Materiales y métodos:** descriptivo y correlacional, de enfoque transeccional, con una muestra representativa de 90 hospitalizados. La recolección de información se realizó a través de dos sondeos. **Los resultados son:** El 2.2% de la población de personas de tercera edad calificó la calidad del cuidado como deficiente, el 22.2% la mostró regular y el 75.6% la evaluó como buena. En relación con la accesibilidad, el 10.0% de la población de edad avanzada expresó insatisfacción, mientras que el 90.0% expresó satisfacción. En el ámbito de 'Explica y agiliza', un 13,3% reveló descontento y un 86,7% encontró satisfacción; en 'Apoya y anticipa', un 12.2% reveló descontento y un 87.8% encontró satisfacción; en 'Fortalece la confianza', un 18.9% reveló descontento y un 81.1% encontró satisfacción; y en 'Vigila y observa', un 15,6% reveló descontento y un 84,4% encontró satisfacción. **En conclusión,** existe correlación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes



adultos mayores en el área médica, con un valor de tau c de Kendall de 0,163 y probabilidad de 0,034.

Alván y Quiroz (14), Emprendieron una tesis denominada: **Grado de satisfacción y nivel de calidad del cuidado de enfermería y de los pacientes en el área de emergencias del Hospital de Apoyo Iquitos; 2020. Objetivo:** Investigar cómo la satisfacción de los pacientes la calidad del cuidado de enfermería. **Materiales y métodos:** de enfoque cuantitativo, la muestra seleccionada fue de carácter correlacional, descriptivo y transeccional e incluyó a 336 hospitalizados de la tercera edad de entre 18 y 65 años. **Los resultados** indicaron que, el 29,2% correspondía al grupo de edad de 26 a 35 años, siendo las de sexo femenino las más predominantes, con un 18,5%. En cuanto al nivel educativo, el 56.3% había finalizado la educación secundaria, y el 49.1% estaba empleado de manera independiente. Además, el 35.7% de los pacientes provenían de Iquitos, y la mayoría, un 78.9%, se había hospitalizado por 6 y 24 horas en emergencia. En relación con la excelencia en la atención en la enfermería, un 76.5% de los pacientes catalogó el cuidado brindado como excelente, un 21.1% lo catalogó como moderado y un 2.4% lo catalogó como insuficiente. El 76.2% de los pacientes expresó su complacencia con la atención ofrecida por la enfermera, mientras que un 23.8% expresó descontento. **En conclusión,** se descubrió una conexión asombrosa entre la maestría en la atención médica y la dicha del paciente, con un $P = 0.000$, una relación notable de 0.946 y una significancia estadística de 0.01.



Coveñas (15) Llevó a cabo una tesis denominada: **cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes proporcionados al momento del alta en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital de la Amistad Perú, en Piura, 2019.** **Objetivo:** Evaluar cómo los hospitalizados perciben los cuidados de enfermería al ser admitidos en los departamentos de Cirugía y Medicina. **Materiales y métodos:** cuantitativa con un enfoque transeccional, descriptivo y prospectivo. Participaron 55 pacientes, quienes utilizaron el Cuestionario de Evaluación CARE-Q para expresar su opinión sobre la atención brindada. **Los resultados:** el 25,5% de los hospitalizados expresaron una satisfacción moderada con la atención de enfermería, mientras que el 69.1% manifestó satisfacción alta y el 5.5% expresó insatisfacción. En relación con la sensación de confort, el 66.7% manifestó una satisfacción moderada, el 29.6% indicó estar satisfecho y el 3.7% manifestó insatisfacción. En la categoría 'anticipo', el 63.6% expresó una satisfacción moderada, mientras que el 23.6% expresó satisfacción y. La "relación de confianza" fue valorada como medianamente satisfactoria por el 74.5% de los participantes, satisfacción del 14.5% y una insatisfacción del 10.9%. Se registró una insatisfacción del 12,7%. Finalmente, en la categoría "monitorea y sigue", el 52.7% indicó una satisfacción moderada, mientras que el 47.3% expresó satisfacción total, sin evidencias de insatisfacción. **En conclusión,** una gran proporción de los hospitalizados mostró un elevado grado de satisfacción en relación a los servicios de enfermería durante su internamiento, aunque un pequeño porcentaje expresó insatisfacción.



Oblitas (16), La investigación titulada: **Nivel de conformidad de las puérperas con la atención proporcionada por el personal de enfermería en el área de gineco-obstetricia de los centros materno-infantiles de Chorrillos, Lima, durante el año 2021.** **Objetivo:** Medir el nivel de satisfacción de las mujeres en el posparto respecto a los servicios de enfermería brindados. **Materiales y métodos:** De tipo descriptivo y transeccional, con la participación de 133 mujeres en el posparto. El instrumento utilizado es la encuesta, empleando un cuestionario. La felicidad de los pacientes se evaluó empleando el modelo SERVQUAL, adaptado por Delgado. Los dispositivos utilizados revelaron una robustez asombrosa, alcanzando un alfa de Cronbach de 0,88 para la felicidad y un 0,87. **Los resultados** revelaron que el 95.5% de las puérperas expresaron una felicidad moderada, mientras que solo un 4.5% expresó una satisfacción moderada. En lo que, respecto a los cuidados de enfermería, un 56.3% de las puérperas los calificaron como adversos, mientras que un 26.3% los valoraron positivamente, subrayando especialmente el componente emocional. Específicamente, el 100% de las puérperas reportó una baja satisfacción en la confiabilidad, y el 96.2% señaló una insatisfacción en la capacidad de respuesta. Respecto a los cuidados biológicos, el 75.3% de las puérperas tuvo una evaluación negativa, mientras que el 78.8% valoró positivamente los cuidados emocionales. **En conclusión,** los resultados muestran la necesidad de optimizar la calidad de los cuidados de enfermería, especialmente en los cuanto a la confiabilidad y capacidad de responder, con el fin de aumentar la percepción positiva de las puérperas en los Centros Maternos.



2.1.3 A nivel regional

Martino (12) la tesis denominada: **calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes y proporcionada por el personal de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital I ESSALUD, Moche, Trujillo; 2019. Objetivo:** determinar la conexión entre la información sociodemográficos y el grado de cumplimiento con el control en el programa CRED. **Materiales y métodos:** descriptivo con un diseño relacional, con una muestra de 60 progenitoras con infantes de menos de 5 años. **Los resultados** El 56.7% de las madres manifestó un nivel elevado en relación con los factores sociodemográficos. En la categoría demográfica, el 53.3% se clasificó en un nivel bajo, mientras que, en los factores familiares, el 86.7% se situó en un nivel regular. **El estudio concluyó** Los factores sociodemográficos están vinculados al no cumplimiento de los controles en el programa CRED.

Flores (17) Empezó una investigación titulada: **Valoración de la calidad del cuidado de enfermería según la opinión de los pacientes adultos internados en los servicios de medicina y cirugía del HCMM, Juliaca, 2020. Objetivo:** Investigar cómo los pacientes adultos en los departamentos de cirugía y medicina perciben la calidad de los servicios de enfermería. **Materiales y métodos:** descriptiva y transeccional, con una muestra de 73 adultos de un total de 117, de acuerdo con los criterios establecidos previamente. Para recolectar información, se utilizó una encuesta junto con el CUCACE, el cual explora las áreas de vivencia y felicidad en la atención brindada. Los datos fueron gestionados y



analizados utilizando Microsoft Excel 2020. **Resultados** El 45% de los participantes evaluaron la calidad del cuidado como regular, el 36% como deficiente y el 22% la consideraron buena. En lo que respecta a la dimensión de experiencia, el 75% de los encuestados la valoraron como regular, el 19% como mala y solo el 6% como buena. En términos de satisfacción, el 69% la percibieron como mala o negativa, el 23% como regular y el 8% como buena. **En conclusión**, la evaluación global de la calidad del cuidado de enfermería estuvo principalmente entre niveles regulares y deficientes

Canaza (18) Abordó la tesis titulada: **Evaluación de la calidad de la atención de enfermería por parte de los hospitalizados en el área de COVID-19 del Hospital III Yanahuara EsSalud, Arequipa, 2021.**

Objetivo: Entender cómo los pacientes internados en el área de Covid-19 evalúan la calidad del cuidado de enfermería durante el año 2021.

Materiales y métodos: para recolectar información, se utilizó un sondeo junto con el CUCACE, el cual explora las facetas de vivencia y felicidad en la atención brindada. **Los resultados** indican que, al analizar aspectos específicos del cuidado, como la accesibilidad, la explicación, facilitación, en cuanto al monitoreo y supervisión, el 47.3%, 58.1% y 40.5% de los pacientes, percibieron una adecuada calidad en estas áreas. Los hallazgos ponen de manifiesto una valoración positiva en diversas áreas del cuidado de enfermería, subrayando la relevancia de sostener y mejorar estos aspectos para garantizar una atención de alta calidad. No obstante, en aspectos como el consuelo, la anticipación y el mantenimiento de relaciones de confianza, el 70.3%, 55.4% y 54.1% respectivamente evalúan



una calidad insatisfactoria. **Para concluir**, la gran parte de los internados consideran que la calidad de la atención de enfermería brindada es adecuada.

Ramos (19). Realizó en la ciudad de Puno la investigación titulada **Cuidado de enfermería en la administración de oxigenoterapia a neonatos en el área de neonatología del HMNB, Puno; 2020. Objetivo:** Hallar la atención de enfermería en la aplicación de oxigenoterapia a neonatos en el área de neonatología. **Materiales y métodos:** de diseño no experimental y de tipo cuantitativo, de tipo correlacional y enfoque hipotético deductivo, **Los resultados** fueron alentosos, ya que el 91.67% de las enfermeras evaluadas demostraron tener un conocimiento adecuado sobre los cuidados relacionados con la limpieza de fosas nasales, obteniendo calificaciones que oscilaban entre 11 y 13. Esto sugiere que las enfermeras están en camino de alcanzar una competencia total en los cuidados de oxigenoterapia. Sin embargo, también se identificó que podrían beneficiarse de un apoyo adicional para lograr una competencia plena, asegurando así una atención aún más efectiva y segura. Por otro lado, una pequeña proporción del 8.33%, representada por una enfermera recibió calificaciones más bajas, que oscilaron entre 10 y 0. **Se concluye** que la urgencia de ofrecer una capacitación permanente y especializada en el manejo de las patologías neonatales comunes. Este aspecto es crucial, ya que los y las enfermeras dan atención de manera permanente a los neonatos las 24 horas del día, lo que resalta la importancia de asegurar un cuidado seguro y de alta calidad.



Chaiña (20) Llevó a cabo una tesis denominada: **Grado de percepción de los progenitores sobre la atención de enfermería en pacientes pediátricos en el Hospital CMM de Juliaca, 2020. Objetivo:** Investigar las opiniones de los progenitores sobre la atención de enfermería proporcionada a sus hijos en el HCMM. **Materiales y métodos:** de tipo descriptivo y transeccional, de enfoque cuantitativo, contando con la participación de 58 padres. **Los resultados** revelaron que el 60.3% de los padres se sintió moderadamente satisfecho, el 34.5% expresó una alta satisfacción y solo el 2.5% manifestó insatisfacción. Respecto a la magnitud técnico-científica, el 56.9% de los padres manifestó un alto nivel de satisfacción, mientras que el 32.8% indicó una satisfacción moderada. Por otro lado, en la dimensión humana, en relación con la satisfacción general, el 37.9% de los padres reportó un nivel de satisfacción promedio, mientras que el 36.2% indicó un grado elevado. En cuanto al entorno, el 60.3% se mostró altamente satisfecho y el 31% expresó una satisfacción moderada. **Para concluir**, se evidenciará un nivel moderado de satisfacción entre los progenitores en cuanto al cuidado brindado a sus vástagos por las enfermeras, según su propia valoración.

Mamani (21) desarrolló una investigación denominada: **Evaluación de la calidad de la atención de enfermería y el grado de satisfacción de los pacientes en el área de COVID-19 del HRMNB, Puno; 2022. Objetivo:** Analizar la conexión de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes. **Materiales y métodos:** de tipo relacional y



descriptivo, recolectando datos de 40 pacientes internados. **Los resultados son:** el 53.3% de los pacientes evaluaron la atención como elevada, mientras que el 46.7% la consideraron promedio. El 86.7% expresó estar satisfecho, por el servicio brindado, mientras que el 13.3% manifestó estar insatisfecho. **En conclusión,** se destacó la importancia del rol de la enfermería en la atención a pacientes con COVID-19, resaltando la necesidad de mantener elevados estándares de calidad para asegurar la satisfacción y el bienestar de los pacientes en entornos hospitalarios de alta complejidad.



2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Relación interpersonal enfermera-paciente

Desde sus inicios, la enfermería ha reconocido que uno de los aspectos más cruciales en la atención tanto de individuos sanos como enfermos es la comunicación, que fomenta la creación de vínculos y conexiones terapéuticas dirigidas a revitalizar la salud. Para lograr una comunicación efectiva y establecer una conexión terapéutica positiva, lo cual implica un cambio significativo en la comprensión del cuidado y en la humanización del proceso de atención. (22).

El proceso fundamental en el cual los individuos comparten, negocia y construyen significados en contextos sociales, a través de la comunicación y la reciprocidad, lo cual es esencial para el funcionamiento de la sociedad y el establecimiento de vínculos sociales significativos, colaboran y fomentan relaciones terapéuticas fundamentadas en el entendimiento y el respeto recíproco, contribuyendo al bienestar y la recuperación del paciente (23).

Asimismo Beltrán O, se entiende que la interacción es el procedimiento por el cual dos o más personas se comunican y trabajan de manera activa y colaborativa, negociando significados y perspectivas para mantener una comunicación efectiva y compartida en diversos contextos sociales y discursivos; es decir, se hace hincapié en nexo entre el personal de enfermería y los internado en el nosocomio, donde se comunican, colaboran y negocian significados para proporcionar cuidados efectivos y comprensivos que promuevan la salud y el bienestar (24).



2.2.1.1 Teorías de enfermería

Las teorías expuestas a continuación se originan de la investigación realizada por Salazar A y Martínez C. este enfoque teórico sostiene que la conexión entre el profesional de la enfermería y el paciente es crucial para el cuidado (25).

Teoría de Peplau: Según Peplau, la interacción entre el profesional de enfermería y el hospitalizado se concibe como una serie de etapas terapéutico interpersonal en el que la enfermera asume un rol educativo, ayudando al paciente a enfrentar sus problemas y fomentar su salud, basado en una comunicación significativa y en el reconocimiento mutuo de sentimientos, pensamientos y expectativas.

Teoría de King. – King conceptualiza la interacción enfermera-paciente como un proceso de acción, con el objetivo de lograr metas específicas a través de una comunicación recíproca y el establecimiento de relaciones significativas.

Teoría de Travelbee. – desde la perspectiva de Travelbee, la interacción entre el profesional de enfermería y el hospitalizado se describe como un proceso relacional entre dos personas, que avanza a través de diferentes etapas, comenzando con el encuentro inicial. La creación de identidades, la empatía y la simpatía, que finalmente conducen a la construcción de una relación terapéutica fundamentada en una comunicación efectiva y el reconocimiento mutuo de subjetividades.



2.2.1.2 Dimensión orientación

La fase de orientación corresponde a la impresión que se da la primera vez entre el profesional de enfermería y el hospitalizado, durante el cual la enfermera evalúa las necesidades del paciente, establece las bases de la comunicación y genera un ambiente de confianza (26). Este primer contacto es fundamental, ya que tiene una influencia inmediata en la calidad de la relación terapéutica y en la disposición del hospitalizado para involucrarse en su proceso de atención (27).

En esta etapa, la enfermera debe demostrar sensibilidad y comprensión hacia la situación del paciente, aclarar dudas y ofrecer información clara sobre el proceso de atención. Investigaciones recientes indican que una correcta orientación contribuye a disminuir la tensión y la ansiedad en los hospitalizados, lo cual tiene un efecto beneficioso en su proceso de recuperación (28).

2.2.1.3 Dimensión identificación

Ocurre cuando el hospitalizado comienza a ver a la enfermera como una fuente de apoyo confiable, haciendo que el paciente se sienta comprendido y apreciado en su proceso de salud (26). Durante esta etapa, el paciente expresa sus preocupaciones y emociones, mientras que la enfermera responde con empatía y escucha activa, fortaleciendo así el vínculo terapéutico (29).

La literatura científica destaca que la identificación adecuada con la enfermera mejora la adherencia al tratamiento y fomenta la cooperación del paciente en su proceso de recuperación (45). Este aspecto es



especialmente relevante en contextos hospitalarios donde el paciente puede sentirse vulnerable y necesitar un apoyo adicional.

2.2.1.4 Dimensión aprovechamiento

En esta fase, el paciente comienza a hacer uso de los recursos proporcionados por la enfermera para mejorar su estado de salud. La enfermera, por su parte, debe ofrecer herramientas y conocimientos que permitan al paciente tomar decisiones informadas sobre su tratamiento y autocuidado (26).

Investigaciones recientes destacan que el aprovechamiento de los recursos proporcionados por las enfermeras está estrechamente relacionado con el empoderamiento del internado del nosocomio y su capacidad para manejar su condición de salud de manera autónoma (46).

2.2.1.5 Dimensión resolución

La resolución es la última etapa de la relación terapéutica, en la que el paciente ha adquirido las competencias requeridas para seguir con su cuidado de manera autónoma. En este punto, la enfermera facilita la transición del paciente hacia la autonomía, asegurándose de que haya comprendido la información brindada y pueda aplicarla en su vida diaria (26).

Estudios recientes señalan que una resolución efectiva se traduce en un mayor nivel de satisfacción del hospitalizado con el trabajo de salud y una percepción más positiva de su bienestar general (47).



2.2.2 Satisfacción de la calidad del cuidado en enfermería (Care Q) satisfacción

Según Ariza C, se conceptualiza como una evaluación individual del servicio experimentado, la cual se fundamenta en patrones subjetivos de índole cognitiva y emocional, y se establece mediante la comparación entre los acontecimientos vividos y criterios propios o subjetivos de la persona (30).

Asimismo, Zarza se entiende como la valoración positiva del paciente en conexión con la calidad de los servicios ofrecidos, tomando en cuenta factores como la seguridad en los procedimientos, el vínculo empático y respetuoso con el personal de salud, lo que contribuye a cumplir y superar las expectativas del paciente en su atención; de lo anterior se asume que la satisfacción del hospitalizado compromete un proceso constante de evaluación del cuidado adaptable, que se fundamenta en información centrada en los derechos del paciente y en los resultados del cuidado (31).

2.2.2.1 Calidad del cuidado

Ramírez et al. (2013) señala que este concepto incluye un enfoque diseñado para satisfacer las necesidades de los hospitalizados, sus familias, con el fin de ofrecer un servicio de salud de calidad alta. Este enfoque se basa en la gestión del cuidado y en respondiendo a las necesidades, tanto reales como percibidas, con la participación activa de expertos y técnicos en salud (32).

La enfermería de atención de calidad incluye la oferta de cuidados completos, individualizados y centrados en la persona, teniendo en cuenta



las necesidades físicas, emocionales y de aprendizaje de los hospitalizados (33).

2.2.2.2 Satisfacción de la calidad del cuidado

Este término en la salud se fundamenta en brindar servicios que cubran las necesidades y aspiraciones de los pacientes, con un enfoque centrado en la gestión del cuidado y la satisfacción de sus requerimientos tanto tangibles como perceptivos. Esto conlleva la implicación activa en el proceso de mejora constante de los servicios médicos, buscando lograr un nivel óptimo de calidad (32).

De igual manera, en el campo de la enfermería, ofrecer cuidados de calidad significa proporcionar servicios de manera integral, empática y ajustada a las necesidades específicas de cada paciente, abordando tanto sus aspectos físicos como emocionales y educativos, con el fin de garantizar una atención segura efectiva y gratificante (33).

La felicidad en la atención sanitaria en enfermería se manifiesta en la visión entusiasta que el paciente tiene sobre la excelencia de los cuidados recibidos, incluyendo aspectos como la resolución efectiva de condiciones de salud, así como la conjugación interpersonal con los enfermeros y la comunicación empática que genera confianza en el paciente.



2.2.2.3 Teorías

La felicidad del paciente se mide a través de una variedad de herramientas concebidas para abarcar aspectos técnicos, científicos y humanos esenciales para la atención enfermera, destacando el CARE Q como uno de los más destacado.

En 1981, Patricia Larson y Ferketich idearon Care-Q, el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado se define el cuidado como acciones deliberadas que satisfacen tanto las demandas corporales como las emocionales, fomentando un refugio de seguridad en el individuo (34). Este cuestionario, ha mostrado una consistencia interna que varía entre 0,88 y 0,97. Estados Unidos, Australia, China y Taiwán han adoptado y empleado este recurso innovador. El cuestionario consta de 46 ítems que describen comportamientos de enfermería, los cuales son evaluados mediante una escala de cinco puntos, permitiendo al usuario identificar las acciones que considera importantes para sentirse satisfecho. Además, se divide en seis subescalas de comportamiento: Accesibilidad, claridad y agilidad, comodidad, anticipación, creación de vínculos de confianza y vigilancia constante (34).

2.2.2.4 Dimensión accesibilidad

Hace referencia a la competencia del equipo de enfermeros con el fin de proporcionar atención oportuna y adaptada a las características individuales de cada paciente. Esto implica no solo estar disponibles para atender a los pacientes cuando lo requieran, además, es fundamental



asegurar que los procesos de atención de enfermería sean oportunos y adecuados para todos, sin importar su estado físico, mental o social. Además de estar disponibles físicamente, es crucial que los enfermeros se enfoquen en entender los requerimientos específicos de cada hospitalizado y ajuste su atención en función de estas, fomentando un entorno de cuidado inclusivo y orientado al paciente.

2.2.2.5 Dimensión explica y facilita

La interpretación explora el papel vital del equipo de enfermería en ofrecer a los pacientes datos claros y pertinentes sobre su dolencia, terapia o camino hacia la sanación. Este método permite a los usuarios desentrañar detalles que pueden ser esquivos o complicados, agilizando así la aplicación de los cuidados esenciales para su bienestar y recuperación.

2.2.2.6 Dimensión conforta

Estos cuidados están vinculados con las medidas implementadas por el equipo de enfermería para asegurar que el paciente internado, junto con su familia y allegados, se encuentre en un estado de confort y animación, creando un entorno que promueva el bienestar y la vitalidad.

2.2.2.7 Dimensión se anticipa

En este contexto se analiza la efectividad de los cuidados anticipados diseñados por enfermeros y enfermeras, considerando los requerimientos particulares de cada hospitalizado para evitar posibles complicaciones.



2.2.2.8 Dimensión mantiene relación de confianza

Se trata de los tratamientos proporcionados por los enfermeros y enfermeras para fomentar la empatía del paciente hospitalizado, con el objetivo de promover su recuperación y hacer que se sienta valorado y seguro como individuo único.

2.2.2.9 Dimensión monitorea y hace seguimiento

Estos se relacionan con un entendimiento individualizado de cada paciente y con la competencia en los aspectos científico-técnicos y procedimentales relevantes. Esto abarca la planificación y ejecución de acciones destinadas a enseñar al equipo de enfermería cómo realizar los procedimientos de forma correcta y puntual, supervisando y evaluando la ejecución correcta y puntual de las tareas (34).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Comunicación en el campo terapéutico: Involucra la transmisión de información tanto verbal como no verbal entre el paciente la enfermera, con el fin de fomentar la comprensión recíproca, el respaldo emocional (35).

Cuidado de enfermería: Se describe como una acción vital orientada a fomentar el crecimiento y habilidades humanas en la vida diaria, abordando los aspectos de vida-muerte y salud-enfermedad, con el fin de abordar las disfunciones o afrontar la muerte, teniendo en cuenta las prácticas y creencias individuales (36).



Interacción enfermera-paciente: Se refiere al proceso es una etapa dinámico y mutuo en el que el profesional de enfermería y el hospitalizado intercambian pensamientos, emociones y actitudes, estableciendo relaciones significativas para lograr metas terapéuticas (25).

Satisfacción del Usuario: Se caracteriza como la valoración positiva que el paciente impacta en la calidad de los servicios de salud ofrecidos, teniendo en cuenta la atención individualizada, la solución eficaz de sus requerimientos de salud y la relación empática con el personal sanitario. (31).

Seguridad del paciente: Se alude a la salvaguarda de los pacientes frente a perjuicios vinculados con la atención sanitaria, a cubrir la prevención de errores, infecciones nosocomiales y otros riesgos durante la prestación de servicios de enfermería (33).



CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 **Ámbito de estudio y temporalidad**

El área de estudio abarcó el servicio de medicina general y especialidades del HRMNB en la ciudad de Puno.

La temporalidad fue de tres meses, mayo, junio y julio para el desarrollo

3.2 **Diseño de investigación**

Tipo de investigación

Según Cid et al. (38) correlacional-descriptivo, de corte transeccional. En esta categoría, el tipo correlacional tiene como fin identificar las conexiones entre dos variables sin intervenir en su manipulación (39).

Se empleo el enfoque cuantitativo donde se elaboró gráficas y tablas que representan de manera adecuada el fenómeno bajo análisis, cuantificando y haciéndola razonable y útil. Estos estudios se distinguen por evaluar simultáneamente tanto la exposición como la incidencia del evento de interés en una población específica y claramente definida, en un momento específico (40).



Diseño de la investigación:

Fue no experimental, esto implicó que el investigador observó los fenómenos en su estado natural sin intervenir en su curso o desarrollo (37).

3.3 Métodos aplicados en la investigación

De método hipotético-deductivo, se centra en evaluar la veracidad o falsedad de las hipótesis, las cuales son enunciados generales que no pueden ser comprobados directamente debido a su naturaleza teórica, mediante la verificación de las consecuencias observacionales (37).

3.4 Población y muestra

Población de estudio:

Una población representa la congregación de los casos en general que concuerdan con una serie de criterios o especificaciones (41).

Se tomo en cuenta a todos(as) los(as) pacientes internados(as) en el servicio de medicina del HRMNB, según el registro son 90 pacientes.

Muestra:

La muestra a considerar en la investigación se alinea al tipo censo, que refiere la bibliografía es cuando la población de estudio no es numerosa, reflejando casos selectos o reducidos, por lo cual es preferible realizar el estudio en toda la población (42) se trabajará con 90 pacientes.

3.5 Técnicas, fuentes e instrumentos

Técnicas:

Se utilizo

Variable 1: Observación

Variable 2: Encuesta



Instrumentos:

Variable 1: Relaciones interpersonales

Guía de observación, la cual tiene cuatro dimensiones orientación, detección, optimización y resolución, la cual es medida a través de una guía de observación.

Variable 2: Satisfacción del cuidado de enfermería

El cuestionario CARE Q de Patricia Larson, que se compone de seis dimensiones: accesibilidad, explicación y facilitación, comodidad, anticipación, mantenimiento de una relación de confianza, y monitoreo y seguimiento. Este cuestionario se compone de 46 componentes y ha sido objeto de validación.

Los instrumentos se emplean con el propósito de identificar opiniones, percepciones, actitudes, intereses o experiencias, entre otros aspectos. Se logra a través de la aplicación de cuestionarios diseñados específicamente para este propósito (43).

3.6 Validez de la contrastación de la hipótesis

a) **Nivel de significancia:** $\alpha = 0.05$ ó 5%

b) **Estadístico de Prueba**

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

3.7 Validez y confiabilidad del instrumento

Validación

Fue validado por tres expertos



El cuestionario CARE Q- de Patricia Learson, se encuentra validado.

Confiabilidad

El propósito es contrastar información para validar, aceptar o rechazar las hipótesis (44).

Se sometió los dos instrumentos a la prueba de confiabilidad de Alpha de Cronbach.

Rangos de Alpha de Cronbach

Rangos de Alpha de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Resultados del alfa de Crombach:

Variable Relaciones interpersonales enfermera- paciente

Resumen de casos

		N	%
Casos	Válido	90	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	90	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.



Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	17

Se observa en la tabla que el alfa de Cronbach es de 0,898 siendo la consistencia considerada excelente

Variable Satisfacción del cuidado de enfermería

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	90	100,0
Excluido	0	,0
Total	90	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	50

Se observa en la tabla que el alfa de Cronbach es de 0,938 siendo la consistencia considerada excelente

3.8 Procesamiento y análisis de los datos

Se hizo de manera descriptiva y los estadísticos obtenidos para calcular los valores de los datos de la población, así mismo se describió las variables en su estado natral. (35).

Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) para analizar la hipótesis principal. Este coeficiente es una medida de correlación apropiada para variables con escala de medición ordinal, esto significa que los pacientes o unidades de análisis de la muestra pueden organizarse según rangos. Es útil para establecer relaciones entre escalas tipo Likert cuando los investigadores las consideran ordinales (41).

Se representa de la siguiente forma:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

En donde $d_i = r_{xi} - r_{yi}$ es la diferencia entre los rangos a X e Y.

Escala de valoración del coeficiente de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,1 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,1 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: De Kuckartz et al: Statistik, Eine verständliche Einführung, 2013, p. 213



CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN



Tabla 1. Relaciones interpersonales asociado con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina

Relaciones interpersonales	Satisfacción del cuidado de enfermería					
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	20	22,2%	0	0,0%	20	22,2%
Regular	2	2,2%	38	42,2%	40	44,4%
Buena	0	0,0%	30	33,3%	30	33,3%
Total	22	24,4%	68	75,6%	90	100,0%

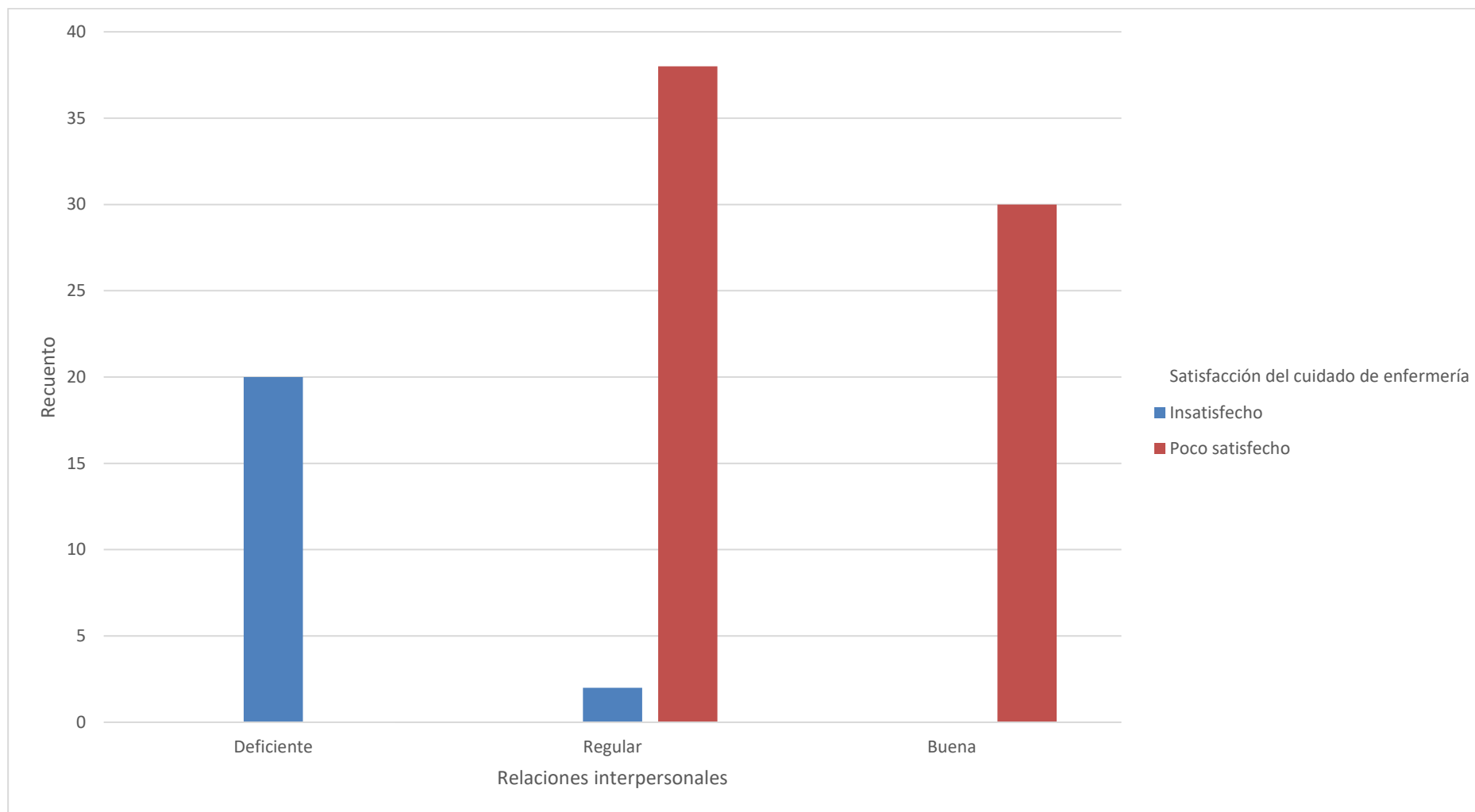
Fuente: Guía de observación

Rho de Spearman: 0,760	NS: 0,000
------------------------	-----------

Correlación positiva alta



Figura 1. Relaciones interpersonales y Satisfacción del cuidado de enfermería



Fuente: Tabla 1



En la tala 1 y figura 1 del análisis del cruce de las variables Satisfacción del cuidado de enfermería y la Relaciones interpersonales, se observa que cuando la percepción de las relaciones interpersonales se encuentra como regular, el nivel disminuye, ya que el 42,2% se declara poco satisfecho y el 2,2% insatisfecho. Cuando la satisfacción con el cuidado de enfermería tiene un valor más alto, con un 33,3 % de los encuestados se declara poco satisfecho y ninguno insatisfecho. Sin embargo, cuando las relaciones se consideran deficientes, la satisfacción se ve claramente afectada, con un 22,2% de insatisfechos, indicando una fuerte dependencia de la calidad de las relaciones interpersonales para una experiencia de cuidado de enfermería satisfactoria.

Se observa que la relación entre las relaciones interpersonales enfermera-paciente y la satisfacción del cuidado en enfermería es muy alta ($r_s = 0,760$), según la escala de Rho de Spearman. Esto señala una fuerte relación positiva entre ambas variables: cuando las relaciones entre la enfermera y el paciente son más positivas, la satisfacción del cuidado también aumenta significativamente. El valor p (0,000) muestra una evaluación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01, lo que refuerza la confianza en la validez de los resultados.

En cuanto a los resultados de otros autores como son Ruíz y et al., (9) se observa que ambos estudios coinciden en resaltar la el valor del cuidado de enfermería, pero abordan el tema desde puntos de vista distintos. Por su parte, el estudio de Ruíz y et al. se enfoca en la satisfacción general percibida con el cuidado de enfermería, con un 67.8% de satisfacción y un 18.9% de muy satisfechos. Aunque no se explora la relación interpersonal, los resultados porcentuales



señalan que la calidad del cuidado es generalmente percibida de manera positiva, lo cual es consistente con el primer estudio.

Al comparar nuestros hallazgos con los obtenidos por Alvan y Quiroz (14) en su investigación realizada en el Hospital Apoyo Iquitos, se observa una similitud en resultados notable. Su estudio, con una muestra de 336 pacientes, también encontró una correlación positiva muy alta ($r_s = 0,946$) entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. A pesar de las diferencias en el tamaño de la muestra y el lugar de realización del estudio (nuestro estudio se centró en una población más reducida) los resultados confirman que la calidad de la interacción entre enfermeras y pacientes es una variable determinante en la percepción del cuidado recibido



Tabla 2. Orientación y asociación con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina

Orientación	Satisfacción del cuidado de enfermería					
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	20	22,2%	0	0,0%	20	22,2%
Regular	2	2,2%	26	28,9%	28	31,1%
Buena	0	0,0%	42	46,7%	42	46,7%
Total	22	24,4%	68	75,6%	90	100,0%

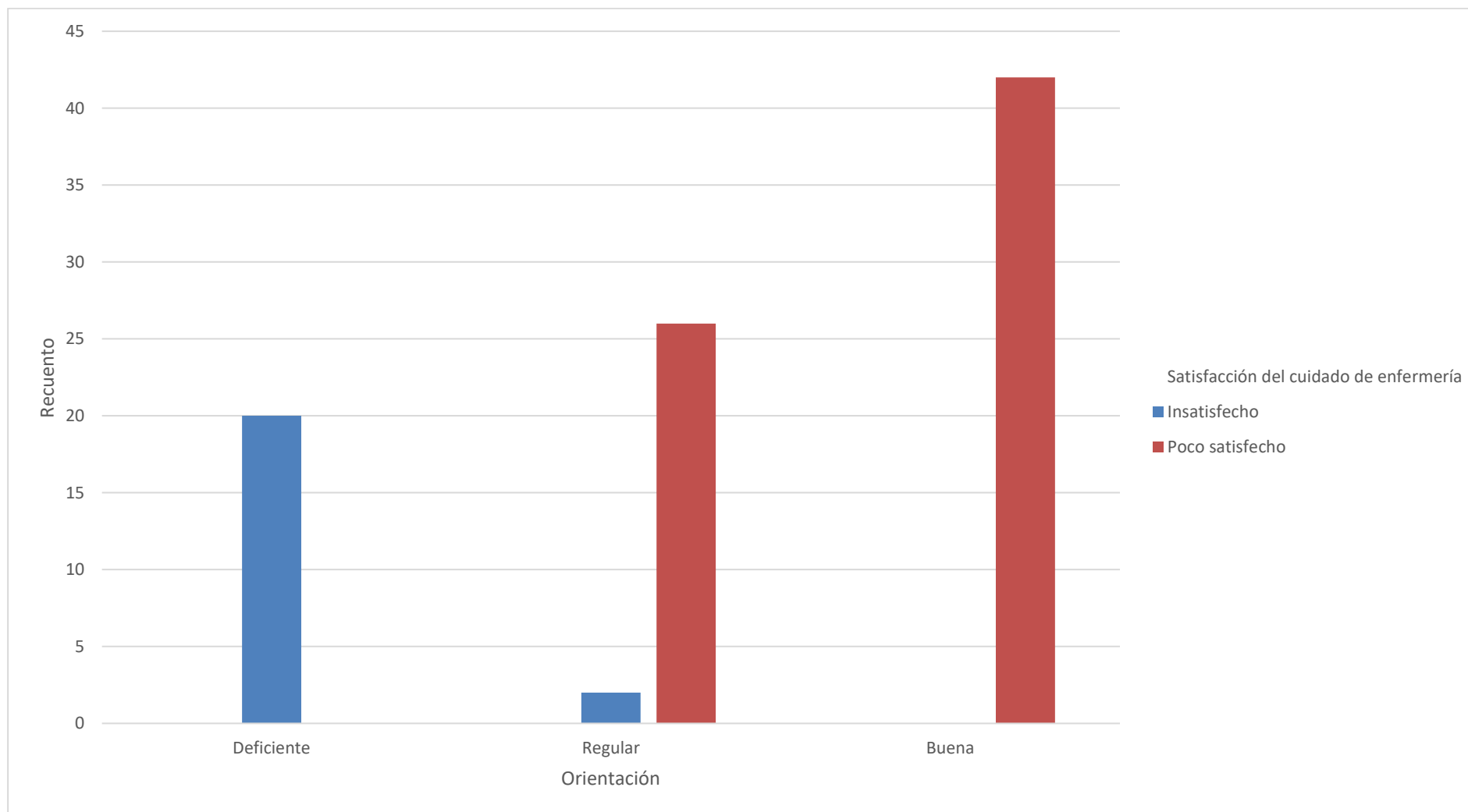
Fuente: Guía de observación y cuestionario Care-Q

Rho de Spearman: 0,776	NS: 0,000
------------------------	-----------

Correlación positiva alta



Figura 2. Orientación y Satisfacción del cuidado de enfermería



Fuente: Tabla 2



En la tabla 2 y figura 2 se observa que al analizar el cruce entre la variable Orientación y Satisfacción del cuidado de enfermería, se observa que cuando la orientación es buena, la satisfacción es mayor, con un 46,7% de los encuestados declarándose poco satisfechos y ninguno insatisfecho. En un nivel de orientación regular, la consistencia disminuye, con un 28,9% poco satisfecho y un 2,2% insatisfecho. Sin embargo, cuando la orientación es deficiente, el nivel de insatisfacción es alto, alcanzando el 22,2%. Esto indica que una orientación de calidad es importante para alcanzar un mayor nivel de satisfacción en el cuidado de enfermería.

Se observa que la correlación entre la satisfacción del cuidado en enfermería y la orientación es muy alta ($r_s = 0,776$), lo que indica una relación fuerte y positiva entre ambas variables. Esto indica que a medida que la satisfacción con el cuidado mejora, también aumenta la orientación. El valor p (0,000) confirma que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01, asegurando la validez de los resultados.

Al comparar nuestros resultados con el estudio realizado por González CR (7) en Ecuador, quien investigó la satisfacción de los usuarios internados en el Hospital General Isidro Ayora, encontramos puntos en común y diferencias. En su investigación, González encontró que los adultos mayores (31,6%) mostraban mayores niveles de satisfacción, siendo los factores clave la información proporcionada por los médicos, el número de médicos disponibles y la disponibilidad del personal. Aunque nuestro enfoque se centra en la correlación entre satisfacción y orientación, en lugar de factores específicos de la atención médica, ambos estudios destacan la importancia de la comunicación y la



disponibilidad como componentes fundamentales en la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio. Mientras que nuestro estudio profundiza en la relación entre satisfacción y orientación, el de González refuerza la idea de que una atención médica accesible y bien informada es esencial para garantizar altos niveles de satisfacción entre los pacientes



Tabla 3. Identificación y asociación con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina

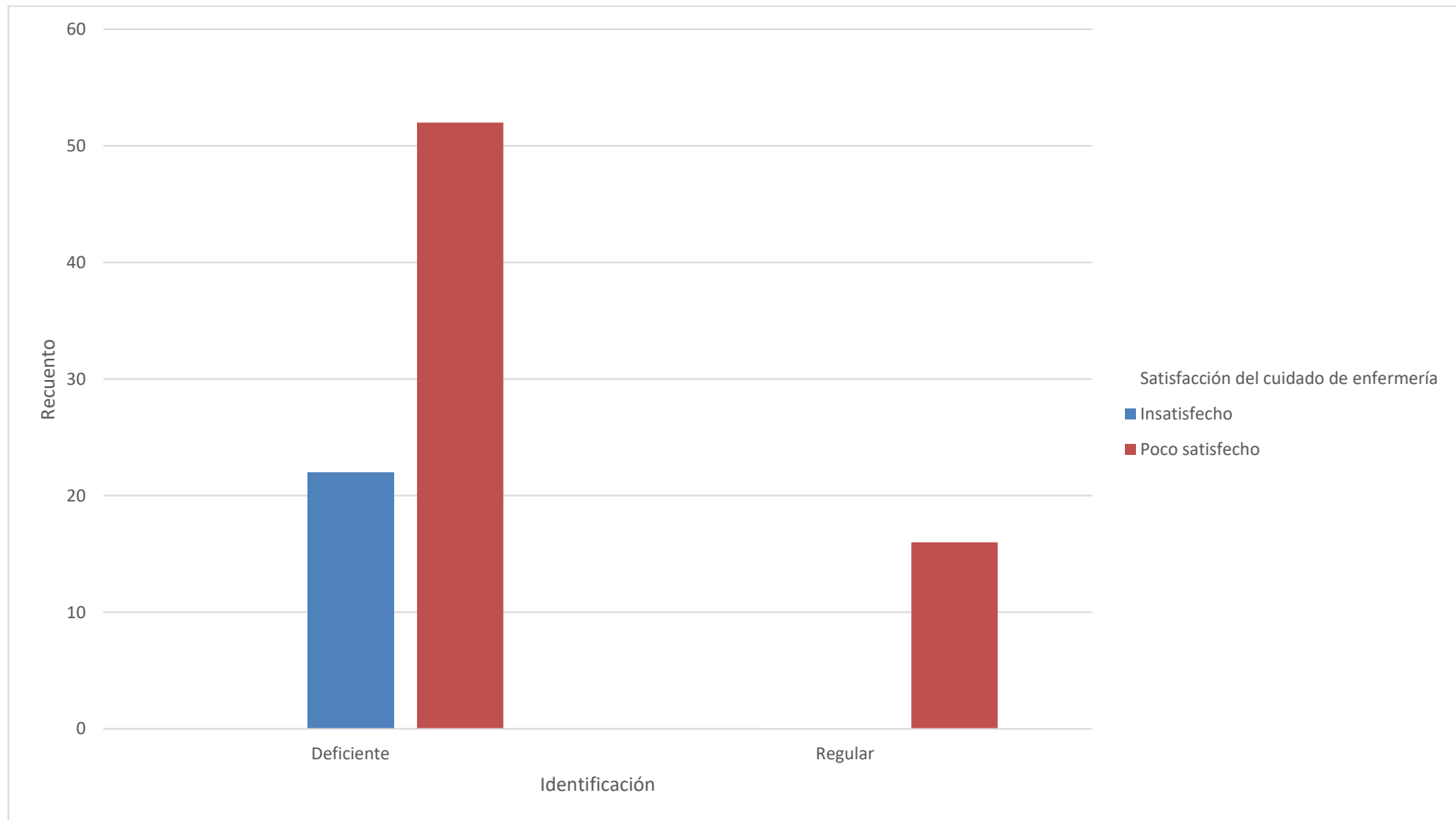
Identificación	Satisfacción del cuidado de enfermería					
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	22	24,4%	52	57,8%	74	82,2%
Regular	0	0,0%	16	17,8%	16	17,8%
Total	22	24,4%	68	75,6%	90	100,0%

Fuente: Guía de observación y cuestionario Care-Q

Rho de Spearman: 0,264	NS: 0,012
------------------------	-----------

Correlación positiva baja

Figura 3. Identificación y Satisfacción del cuidado de enfermería



Fuente: Tabla 3



En la tabla 3 y figura 3 se observa que el análisis del cruce entre la variable Identificación y Satisfacción del cuidado de enfermería muestra que cuando la identificación es deficiente, el nivel de insatisfacción y baja satisfacción es alto, con un 24,4% de los encuestados declarando insatisfacción y un 57,8% poco satisfecho, haciendo una sumatoria del 82,2% en total. En cambio, cuando la identificación es regular, ningún encuestado se declara insatisfecho, y el 17,8% se muestra poco satisfecho. Esto sugiere que una identificación adecuada es fundamental para mejorar la satisfacción con el cuidado de enfermería.

Se observa que la correlación entre la satisfacción del cuidado en enfermería y la identificación es ($r_s = 0,264$), lo que indica una relación positiva débil entre ambas variables. Esto sugiere que a medida que aumenta la satisfacción con el cuidado, también lo hace la identificación, aunque la relación positiva débil. El valor p (0,012) indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,05, lo que valida los resultados.

Comparando estos resultados con los obtenidos por Santes et al. (10) en México, quienes examinaron la calidad de la atención de enfermería percibida y la satisfacción en pacientes hospitalizados, encontramos algunas similitudes y diferencias. Ellos identificaron una asociación significativa entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción ($p=0.015$), lo que coincide con nuestro hallazgo en cuanto a la importancia de factores subjetivos como la satisfacción en la experiencia del paciente. Sin embargo, su estudio no encontró una relación significativa en los factores tangibles, mientras que, en nuestra investigación, la correlación, aunque débil, fue significativa en su conjunto. La diferencia en el nivel de la correlación podría estar influenciada por el tamaño de la muestra, ya



que nuestro estudio incluyó más participantes (90 en comparación con los 37 del estudio mexicano), lo que puede haber brindado una mayor capacidad para detectar relaciones entre variables. Además, la naturaleza de las variables estudiadas, así como el contexto cultural y de atención, también podrían influir en cómo los pacientes perciben y se identifican con los cuidados recibidos. Estos resultados resaltan lo complejo de la satisfacción del paciente y la importancia de seguir explorando estos factores en diferentes contextos para mejorar la calidad del cuidado en enfermería..



Tabla 4. Identificar la asociación del aprovechamiento con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina

Aprovechamiento	Satisfacción del cuidado de enfermería					
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	22	24,4%	50	55,6%	72	80,0%
Regular	0	0,0%	18	20,0%	18	20,0%
Total	22	24,4%	68	75,6%	90	100,0%

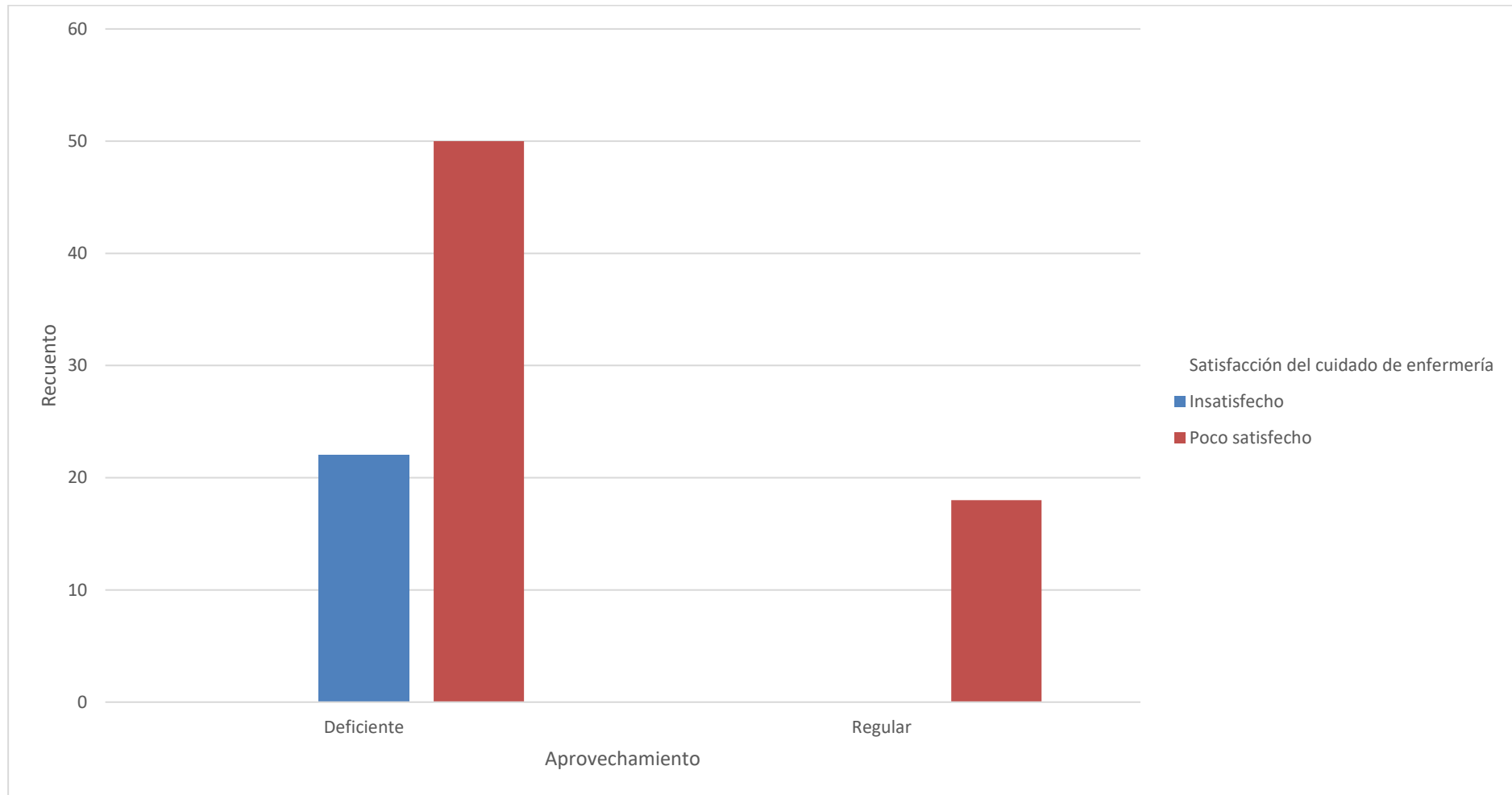
Fuente: Guía de observación y cuestionario Care-Q

Rho de Spearman: 0,284	NS: 0,007
------------------------	-----------

Correlación positiva baja



Figura 4. Aprovechamiento y Satisfacción del cuidado de enfermería



Fuente: Tabla 4



En la tabla 4 y figura 4 se observa que al analizar la relación entre la variable Aprovechamiento y la Satisfacción del cuidado de enfermería, que cuando el aprovechamiento es deficiente, un alto porcentaje de los encuestados muestra insatisfacción, con un 24,4% insatisfecho y un 55,6% poco satisfecho, sumando un total del 80% del total los casos. Por otro lado, cuando el aprovechamiento es regular, ningún encuestado se declara insatisfecho y un 20% se muestra poco satisfecho. Estos resultados sugieren que un buen nivel de aprovechamiento podría mejorar de manera significativa la satisfacción con el cuidado de enfermería.

Se observa la correlación entre la satisfacción del cuidado en enfermería y la asociación existe poca correlación ($r_s = 0,284$), lo que indica una relación positiva débil entre ambas variables. Esto indica que, aunque existe una conexión entre la satisfacción con el cuidado y la asociación, esta es débil. El valor p (0,007) demuestra que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01, lo que respalda la validez de los resultados.

Al comparar con el estudio de Oblitas (16), que evaluó la satisfacción de las mujeres que dan a luz recientemente en los Centros Maternos Infantiles de Chorrillos, vemos que la mayoría de las participantes reportó una satisfacción media (95,5%), aunque hubo insatisfacción en aspectos clave como la fiabilidad (100%) y la capacidad de respuesta (96,2%) del personal de enfermería. A pesar de que ambos estudios confirman que la satisfacción con los cuidados es importante, nuestros resultados indican una relación débil, lo que sugiere que otros factores también pueden influir en la satisfacción del paciente y deben ser investigados más a fondo.



Tabla 5. Describir la asociación de la resolución con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina

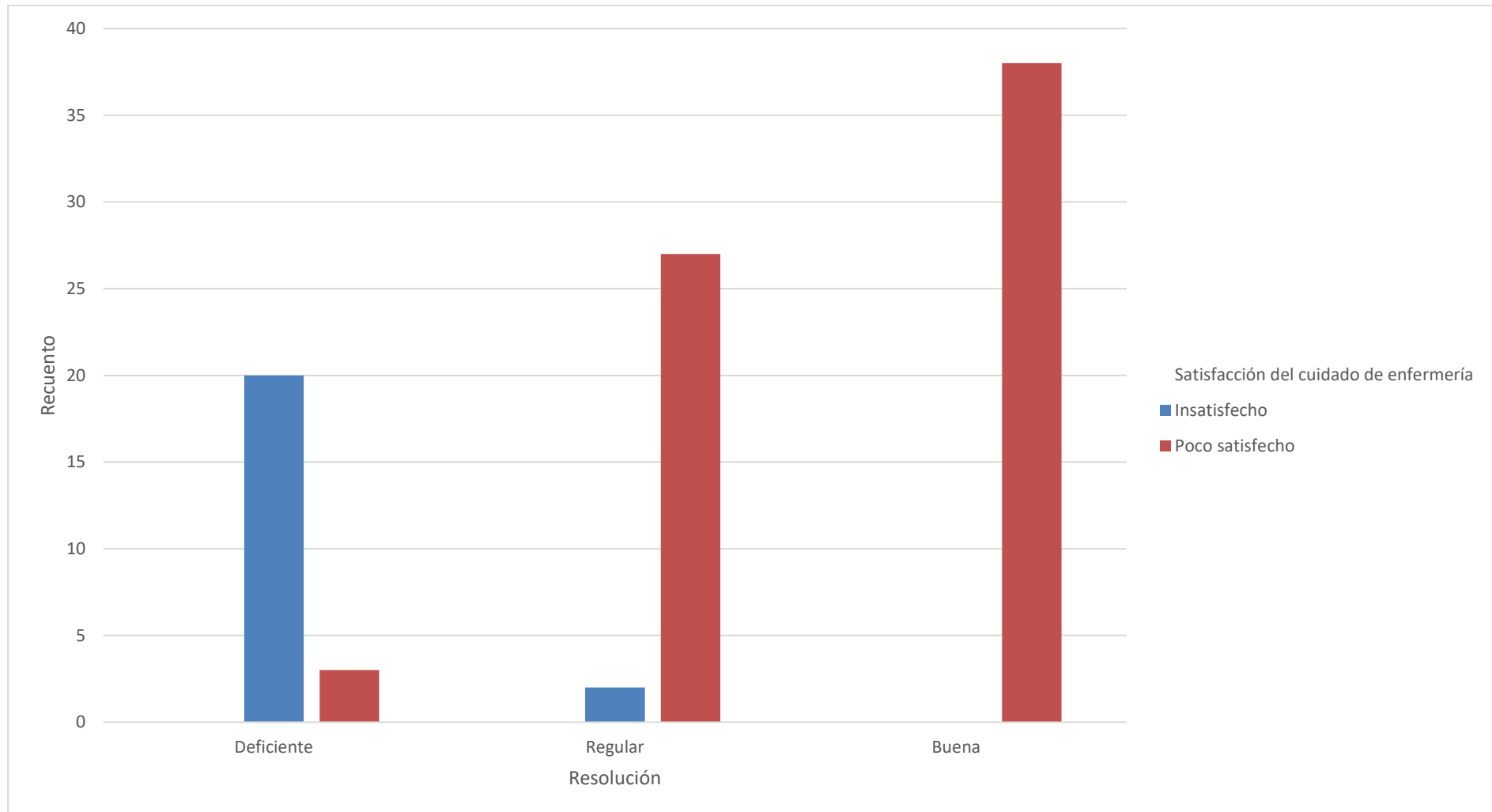
Resolución	Satisfacción del cuidado de enfermería					
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	20	22,2%	3	3,3%	23	25,6%
Regular	2	2,2%	27	30,0%	29	32,2%
Buena	0	0,0%	38	42,2%	38	42,2%
Total	22	24,4%	68	75,6%	90	100,0%

Fuente: Guía de observación y cuestionario Care-Q

Rho de Spearman: 0,729	NS: 0,000
------------------------	-----------

Correlación positiva alta

Figura 5. Resolución y Satisfacción del cuidado de enfermería



Fuente: Tabla 5



En la tabla 5 y figura 5 se observa que la relación entre la variable Resolución y la Satisfacción del cuidado de enfermería muestra que cuando la resolución es buena, se alcanza la satisfacción, con un 42,2% de los encuestados poco satisfechos y ninguno insatisfecho. En un nivel de resolución regular, la consistencia es menor, con un 30% de poco satisfechos y un 2,2% insatisfechos. Sin embargo, cuando la resolución es deficiente, el nivel de insatisfacción aumenta significativamente, alcanzando el 22,2%.

Se observa que existe una valoración significativamente alta entre la satisfacción en la prestación de servicios de enfermería y la resolución ($r_s = 0,729$), lo que sugiere una relación positiva alta entre ambas variables. Esto indica que la satisfacción con el cuidado se aumenta de manera similar con la capacidad de resolución. El valor $p=(0,000)$ demuestra que la valoración posee una significancia estadística al nivel de 0,01, lo cual fortalece la validez de los hallazgos.

Al comparar con el estudio de Coveñas (15), que evaluó la satisfacción en 55 pacientes, se observa que en su estudio la mayoría de los pacientes estaban medianamente satisfechos (69,1%) y solo el 25,5% completamente satisfechos. Mientras que Coveñas (15) se enfocó en dimensiones como accesibilidad y confort, nuestra investigación va más allá, mostrando una correlación directa y significativa entre la satisfacción del cuidado y la capacidad de resolución. Esto sugiere que, aunque ambos estudios destacan la importancia de la satisfacción, nuestro enfoque ofrece una comprensión más profunda de cómo esta afecta la resolución de problemas en salud, lo que aporta implicaciones prácticas para mejorar la atención enfermera.



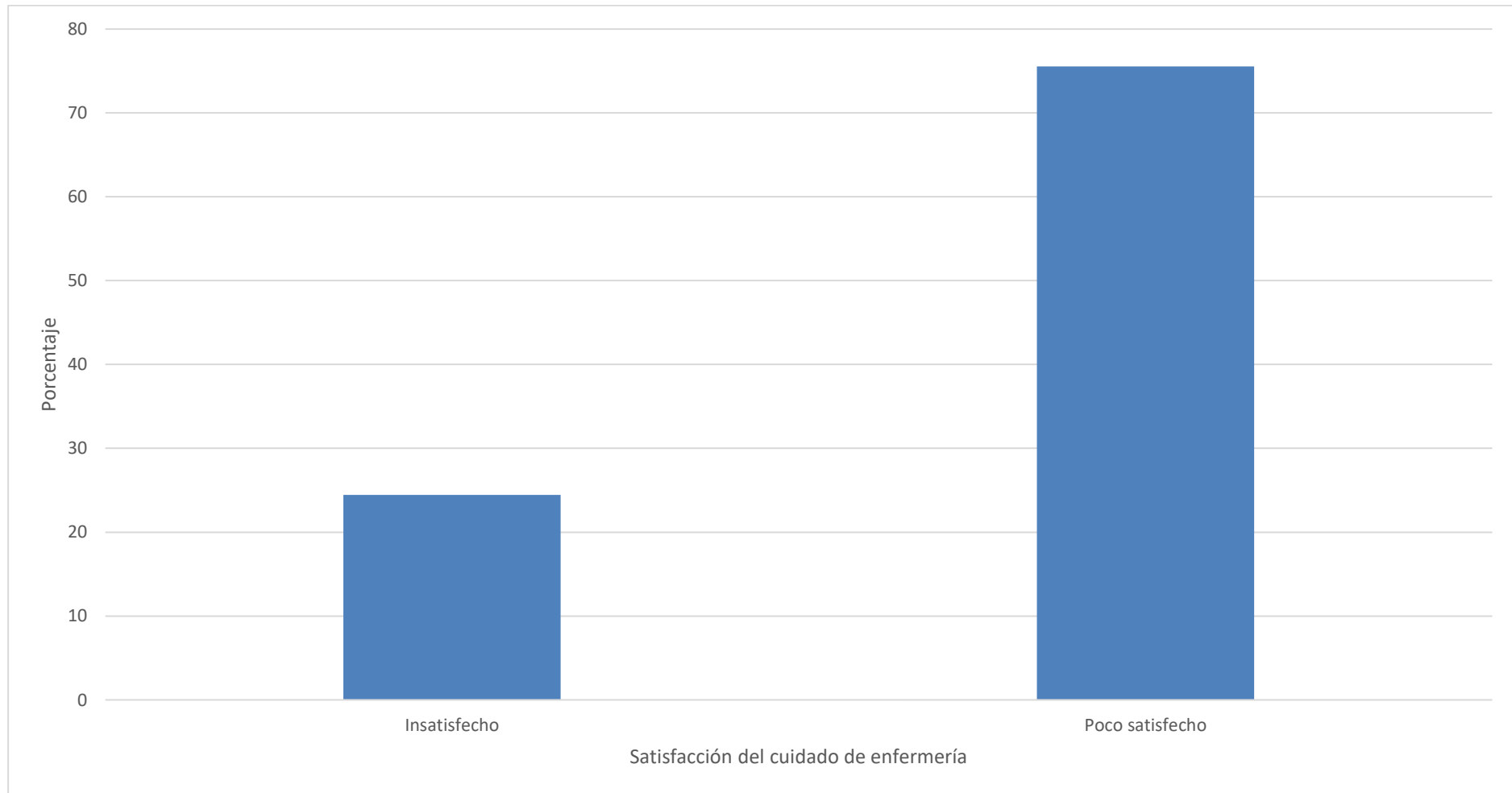
Tabla 6. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina

Satisfacción del cuidado en enfermería	fi	Porcentaje
Insatisfecho	22	24,40%
Poco satisfecho	68	75,60%
Total	90	100,0

Fuente: Guía de observación y cuestionario Care-Q



Figura 6. Nivel de Satisfacción del cuidado en enfermería



Fuente: Tabla 6



En la tabla 6 y figura 6 se muestra la distribución de la satisfacción con el cuidado en enfermería en una muestra de 90 personas. El 24,4% de los encuestados reportan estar poco satisfechos, mientras que el 75,6% expresa estar satisfecho. No se registran niveles altos de satisfacción, lo que indica que la totalidad de la muestra se sitúa en niveles bajos o medios. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los participantes se siente poco satisfechos, no se encuentran satisfechos con el cuidado recibido en enfermería.

En nuestra investigación, se encontró que el 24,4% de los encuestados reportó estar poco satisfechos con el cuidado en enfermería y el 75,6% una satisfacción media, sin registrar niveles altos de satisfacción. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría se siente poco satisfechos, existe una carencia de satisfacción. Al comparar con el estudio de Martino (12), que investigó la satisfacción en pacientes de un servicio de emergencia, se observó que el 57,53% de los pacientes se mostraron satisfechos, lo que contrasta con nuestros hallazgos. Las diferencias podrían deberse a los distintos contextos de atención y expectativas de los pacientes. Ambos estudios coinciden en la importancia de mejorar la calidad del cuidado para elevar los niveles de satisfacción, destacando la necesidad de implementar estrategias que mejoren la atención de enfermería y promuevan una experiencia más personalizada y efectiva.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que existe correlación positiva alta entre las relaciones interpersonales y la satisfacción del servicio de enfermería en los pacientes del HRMNB, Puno, 2024. Con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r_s = 0,760$) y un valor p significativo (0,000), se deduce que la optimización de las relaciones entre enfermeras y pacientes incrementa de manera significativa la satisfacción del cuidado brindado. Esto proporciona pruebas empíricas que orientan a los profesionales de enfermería hacia la optimización de sus prácticas interpersonales y la calidad del cuidado brindado.

SEGUNDA: Se identificó correlación y positiva alta entre la orientación y la satisfacción del cuidado de enfermería en los pacientes del HRMNB, Puno, 2024. Con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r_s = 0,776$) y un valor p significativo (0,000), se evidencia una orientación más efectiva por parte del personal de enfermería se correlaciona con un incremento en el grado de satisfacción del paciente. Estos hallazgos, derivados de una muestra de 90 participantes, corroboran la validez del estudio y enfatizan la relevancia de la orientación para optimizar la calidad del cuidado en enfermería.

TERCERA: Se estableció que existe correlación positiva baja entre la Spearman ($r_s = 0,264$). Esto indica que, aunque la relación es positiva, es relativamente baja; a medida que aumenta la satisfacción con el

cuidado, también lo hace la identificación, pero de manera limitada. El valor p (0,012), siendo menor que 0,05, confirma que esta correlación es estadísticamente significativa, validando los resultados obtenidos con una muestra de 90 participantes.

CUARTA: Se estableció una correlación positiva baja entre el aprovechamiento y la satisfacción del cuidado de enfermería en los pacientes del HRMNB Puno, 2024, con un coeficiente de Rho de Spearman ($r_s = 0,284$). Esto indica que, aunque existe una relación entre ambas variables, es baja; a medida que aumenta la satisfacción del cuidado, también lo hace el aprovechamiento, pero de manera débil. El valor p (0,007), que es menor que 0,01, confirma que esta correlación es estadísticamente significativa, validando así los resultados. La muestra de 90 participantes proporciona una base adecuada para este hallazgo.

QUINTA: Se describió que existe una correlación alta y positiva entre la resolución y la satisfacción del cuidado de enfermería en los pacientes del HRMNB Puno, 2024, con un coeficiente de Rho Spearman ($r_s = 0,729$). Esto indica que a medida que aumenta la satisfacción del cuidado, también mejora significativamente la capacidad de resolución. El valor p (0,000), siendo menor que 0,01, confirma que esta correlación es estadísticamente significativa, lo que refuerza la validez de los resultados obtenidos con una muestra de 90 participantes.

SEXTA: Se identificó que la satisfacción del servicio de enfermería en los pacientes del HRMNB Puno, 2024, se distribuye de la siguiente



manera: el 24,4% de los participantes en la encuesta señala estar insatisfechos, mientras que el 75,6% señala estar poco satisfecho respecto al total. La muestra de 90 participantes no evidencia estar satisfechos. Esto indica que, a pesar de que la mayoría de los pacientes manifiesta poca satisfacción, no se logra un grado la satisfacción. Esto pone de manifiesto una potencial área de mejora en el cuidado de enfermería.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al director en coordinación de imagen institucional del HRMNB de Puno implementar capacitaciones que fortalezca las relaciones interpersonales entre enfermeras y pacientes, promoviendo la comunicación efectiva, empatía y trato humanizado para mejorar la satisfacción del cuidado. También se sugiere evaluar periódicamente el impacto de estas intervenciones para mantener un enfoque actualizado y mejorar la calidad del servicio, aumentando la satisfacción de los pacientes.

SEGUNDA: A la jefa del departamento de enfermería de hospitalización del HRMNB de Puno implementar una serie de capacitaciones que refuerce la orientación clara y efectiva en la atención de enfermería, mediante capacitaciones que mejoren las habilidades de comunicación. También se sugiere evaluar periódicamente el impacto en la satisfacción del cuidado para asegurar un enfoque actualizado. Esta medida optimizará la calidad del cuidado y aumentará la satisfacción de los pacientes, según la fuerte correlación observada entre orientación y satisfacción.

TERCERA: Al jefe de servicio de hospitalización del HRMNB de Puno la identificación del personal de enfermería para mejorar la percepción del cuidado recibido por los pacientes. Implementar un protocolo de presentación del personal en enfermería que aseguren que los pacientes conozcan a quienes los atienden podría incrementar la satisfacción. Aunque la relación entre identificación y satisfacción es



débil, se sugiere realizar un seguimiento constante para evaluar el impacto y ajustar las estrategias, mejorando moderadamente la calidad del servicio.

CUARTA: Al jefe del departamento de enfermería del HRMNB de Puno implementar el seguimiento, evaluación y capacitación a través de cursos la utilización de recursos y tiempo en el servicio de enfermería a través de programas de formación que fomenten una atención más eficaz. A pesar de que la mejora entre la eficiencia y la satisfacción del cuidado es positiva pero insuficiente, se recomienda efectuar evaluaciones y capacitaciones periódicas para modificar las estrategias y potenciar la satisfacción de los pacientes, optimizando de esta manera la calidad del servicio de manera constante.

QUINTA: Al jefe del departamento de enfermería y al jefe de servicio de enfermería del HRMNB de Puno a implementar cursos de capacitación orientados a potenciar la capacidad de resolución del personal de enfermería en el servicio de medicina. Debido a la significativa evaluación entre la satisfacción del cuidado y la resolución, se recomienda potenciar competencias a través de cursos que faciliten una atención más eficaz y rápida. Además, se aconseja llevar a cabo evaluaciones periódicas del impacto de estas estrategias, asegurando un enfoque contemporáneo que optimice la calidad del cuidado. Esta intervención facilitará la optimización tanto de la resolución como de la satisfacción de los pacientes, de acuerdo con los resultados obtenidos.



SIXTA: Al director en coordinación con imagen institucional del HRMNB de Puno implementar cursos de capacitación enfocadas en mejorar la satisfacción del cuidado de enfermería, dado que la mayoría de los pacientes reporta una satisfacción media y no se registran niveles altos. Se sugiere realizar capacitaciones que promuevan una atención más personalizada y efectiva, centrada en las necesidades del paciente. Además, se recomienda implementar encuestas de seguimiento para evaluar de manera continua el impacto de estas mejoras y ajustar las estrategias según sea necesario, con el objetivo de aumentar los niveles de satisfacción y alcanzar estándares más altos en la atención.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Panamericana de la Salud. Enfermería. 2024.
2. Valladares S, Vicuña A, Soto C, Jara G. La planificación estratégica como mejora del desempeño docente en Perú. Horizontes. 2022: p. 238-245.
3. Organización Panamericana de la Salud. La situación de la enfermería en la Región de las Américas. 2023..
4. Ugarte O. Gobernanza y rectoría de la calidad en los servicios de salud en el Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 2019; 36(2).
5. Zegarra M, Arias Y, Núñez C, Mannrelli M, Figueroa E, Rodríguez P. Diagnóstico de la enfermería en el Perú. Una perspectiva histórica y de equidad. 2021..
6. Parrado M; Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje Boletín semillero de investigación. Colombia; 2020.
7. González CR. Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora. tesis de titulación. Loja-ecuador: Universidad Nacional de Loja; 2020.
8. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T, Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Revista Sanus. México: vol.5 no 14.; 17-02-2021.
9. Ruiz JM, Tamariz MM, Méndez LA, Torres L, Duran B. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS Rev. Enf. 2020 junio; 5(14).



10. Santes DD, Flores ML, Martínez N, García MJ MJ, Fernández H. Asociación entre la calidad de atención de enfermería percibida y nivel de satisfacción por pacientes hospitalizados. *Horizonte de Enfermería*. 2023 diciembre 27; 34(3).
11. Zapata PD. Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en Pacientes Hospitalizados del Servicio de un Hospital de Cuarto Nivel. Tesis de licenciatura. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019.
12. Martino YI. Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche ESSALUD. Tesis de licenciatura. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019.
13. Baca SK, Ruiz ZM. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo. Tesis de licenciatura. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo., Trujillo.; 2020.
14. Alván GC, Quiroz LL. Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos. Tesis de licenciatura. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2020.
15. Coveñas DA. Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería Según Percepción de Pacientes al Alta de los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital De La Amistad Perú – Corea Santa Rosa II – 2, febrero 2019. Tesis de licenciatura. Piura.: Universidad Nacional de Piura.; 2019.
16. Oblitas S. Satisfacción de las puérperas y los cuidados de enfermería en el servicio de gineco - obstetricia en centro maternos infantiles de Chorrillos 2021. Tesis de licenciatura. Lima: Universidad San Juan Baustista; 2022.
17. Flores M. Calidad del cuidado de enfermería desde la opinión de los adultos hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Carlos



- Monge Medrano Juliaca 2020. Tesis de licenciatura. Juliaca: Universidad Nacional del Altiplano; 2021.
18. Canaza A. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en personas hospitalizadas en el área COVID-19 del nosocomio III Yanahuara EsSalud Arequipa, 2021. Tesis de licenciatura. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2021.
 19. Ramos J. Cuidados de enfermería en la administración de oxigenoterapia en el recién nacido del servicio de neonatología del hospital regional Manuel Nuñez Butrón – Puno 2020. Puno: Universidad Privada San Carlos; 2021.
 20. Chaiña D. Satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes pediátricos según la percepción de los padres en el hospital Carlos Monge Medrano Juliaca. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2020.
 21. Mamani N. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área Covid-19 del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno - 2022. Tesis de licenciatura. Puno: Universidad Privada San Carlos; 2022.
 22. Landete L. La comunicación pieza clave en enfermería. Hospital General Universitario de Valencia; 2016.
 23. García MR. La interacción y la comunicación desde los enfoques de la psicología social y la sociología fenomenológica. Breve exploración teórica. In Análisis. 2006.
 24. Beltrán o. Factores que influyen en la interacción humana del cuidado de Enfermería. 2006..



25. Salazar A, Martínez C. Un sobrevuelo por algunas teorías donde la interacción enfermera-paciente es el núcleo del cuidado. *Avances En Enfermería*. 2008..
26. Peplau, H. (1991). *Relaciones interpersonales en enfermería: Un marco conceptual para la enfermería psicodinámica* . Springer Publishing.
27. López, C., & Fernández, P. (2018). Estrategias de comunicación en la enfermería y su influencia en la relación con el paciente . *Salud y Cuidado*, 15(1), 34-49. <https://doi.org/xxxx>
28. Rodríguez, E., Sánchez, P., & Herrera, J. (2021). El papel de la orientación inicial en la reducción del estrés del paciente hospitalizado . *Salud y Sociedad*, 20(1), 89-103
29. Torres , F.Méndez, A., & Torres, F. (2020). Empatía y escucha activa en la atención de enfermería: Un enfoque práctico . *Cuidado y Bienestar*, 18(2), 56-70
30. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco. *MEWAVE- Revista Médica Revisada Por Pares*. 2004; 27(12).
31. Zarza M. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*. 2007; 4(2).
32. Ramírez C, Perdomo A, Galán E. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. *Avances En Enfermería*. 2013; 31(1).
33. Santana J, Bauer A, Minamisava R, Bezerra A. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. 2014; 22(3).



34. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas OL, Guevara E, Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE-Q en versión español a la población colombiana. Dialnett. 2009.
35. Salazar P. C, Del Castillo G. S. Fundamentos básicos de estadística Quito: Del Castillo Galarza, Raúl Santiago; 2018.
36. Ramírez JA. Planificación estratégica en la dirección estratégica en un organismo supervisor de Contrataciones del Estado, Lima, 2017. Perú: 2017.
37. Behar D. Metodología de la investigación México: Shalom; 2008.
38. Del Cid A, Méndez R, Sandoval F. Investigación, fundamentos y metodología. 2da edición México: Pearson Educación; 2011.
39. Pimienta J, De la Orden A. Metodología de la investigación, competencias, aprendizaje, vida México: Pearson; 2012.
40. García J, Jiménez F, Arnaud M, Ramírez Y, Lino L. Introducción a la metodología de la investigación en ciencias de la salud México: Mc Graw Hill; 2011.
41. Hernández-Sampieri R, Mendoza CP. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta México: McGRAW-HILL; 2018.
42. Cardona L, Gil H, Romero A, Oviedo E. Plan estratégico de las organizaciones no lucrativas en Colombia pertenecientes a la economía naranja. CC. 2013; p. 15-16.
43. Niño V. Metodología de la investigación, diseño y ejecución Colombia: Ediciones de la U; 2011.



44. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación, cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis Bogotá: Ediciones de la U; 2013.
45. Pérez, B., Gómez, R., & Salazar, L. (2019). Factores que influyen en la adherencia al tratamiento desde la perspectiva del paciente hospitalizado . Revista de Enfermería Integral, 17(3), 67-82.
46. Pérez, B., Gómez, R., & Salazar, L. (2019). Factores que influyen en la adherencia al tratamiento desde la perspectiva del paciente hospitalizado . Revista de Enfermería Integral, 17(3), 67-82.
- 47.- Hernández, R., Pérez, J., & López, M. (2022). Impacto de la relación terapéutica en la satisfacción del paciente hospitalizado . Revista de Ciencias de la Salud, 19(2), 78-89

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de sistematización de datos

		Variable 1: Relaciones interpersonales enfermera- paciente																
		Orientación					Identificación					Aprovechamiento				Resolución		
		Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17
Encuesta 1		2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	4
Encuesta 2		5	4	4	2	4	2	5	1	1	1	2	2	3	4	1	4	5
Encuesta 3		4	4	4	3	4	2	3	4	2	5	4	3	3	4	2	4	5
Encuesta 4		5	4	3	3	4	4	3	2	3	4	2	1	3	5	4	2	3
Encuesta 5		5	4	3	5	5	4	3	3	1	5	3	1	4	1	3	3	4
Encuesta 6		5	4	3	5	4	4	4	5	3	3	5	3	4	5	3	5	4
Encuesta 7		4	5	2	3	1	5	1	4	1	4	2	1	3	4	2	2	5
Encuesta 8		5	5	4	4	4	4	5	4	2	3	4	2	3	4	4	3	5
Encuesta 9		4	5	2	1	3	1	5	2	4	3	3	5	1	4	2	5	1
Encuesta 11		3	4	4	5	4	3	4	5	2	4	5	4	4	4	3	4	4
Encuesta 11		5	4	4	5	2	4	1	3	4	1	4	1	5	1	5	5	5
Encuesta 12		4	5	2	3	5	2	5	5	2	3	4	4	5	5	3	3	4
Encuesta 13		3	5	3	4	5	4	1	5	5	5	5	4	5	2	4	5	4
Encuesta 14		4	5	2	3	5	2	5	4	4	4	5	2	4	4	3	5	5
Encuesta 15		4	5	3	5	5	2	1	1	1	1	1	5	4	2	2	3	4
Encuesta 16		5	4	4	5	5	2	4	5	3	3	5	3	4	5	2	4	5
Encuesta 17		4	4	4	4	3	2	3	5	1	2	3	3	1	3	4	3	2
Encuesta 18		5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	2	4	5	4	3	5
Encuesta 19		3	5	2	5	2	2	3	2	1	3	4	1	4	4	3	4	4
Encuesta 21		5	5	4	3	3	5	1	1	3	1	4	2	2	2	2	2	1
Encuesta 21		5	5	4	3	5	2	5	5	2	5	5	4	5	4	4	4	5
Encuesta 22		3	5	3	1	3	4	2	5	1	3	3	1	4	2	3	3	2
Encuesta 23		5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	2	3	5	3	5	5
Encuesta 24		5	5	3	3	5	2	2	5	2	3	4	2	3	2	4	3	5
Encuesta 25		5	4	2	5	4	3	5	4	4	5	4	2	4	4	2	5	4
Encuesta 26		4	5	3	1	4	1	1	4	2	2	2	5	1	2	3	4	3
Encuesta 27		5	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	2	4	5	2	4	4
Encuesta 28		5	4	4	1	1	1	1	1	5	3	3	4	2	1	5	5	3
Encuesta 29		3	5	3	4	4	3	4	4	2	5	4	4	3	5	2	4	4
Encuesta 31		4	4	4	2	1	2	5	1	1	3	1	4	1	3	4	1	5
Encuesta 31		4	5	3	3	4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	2	4	5
Encuesta 32		5	5	4	2	4	1	1	2	1	2	3	3	3	4	4	4	5
Encuesta 33		4	4	4	4	5	2	5	5	4	5	4	3	3	4	2	5	4
Encuesta 34		3	5	3	1	1	1	5	4	4	1	5	1	5	5	2	5	2
Encuesta 35		5	4	3	2	5	2	4	2	1	2	1	1	4	2	2	3	4
Encuesta 36		5	4	4	5	5	4	3	5	2	4	4	2	5	4	4	4	5
Encuesta 37		4	5	2	1	2	5	4	4	1	1	4	2	1	2	2	3	1
Encuesta 38		5	5	2	4	5	4	4	4	3	3	5	2	3	5	4	3	4



Encuesta 39	3	5	2	1	4	5	5	1	5	2	4	5	2	4	4	5	1
Encuesta 41	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5
Encuesta 41	5	4	3	2	2	4	2	4	4	3	2	3	5	4	2	1	4
Encuesta 42	5	4	3	4	4	2	5	5	4	3	5	4	4	5	3	3	5
Encuesta 43	3	4	4	3	5	1	4	5	5	4	1	2	2	2	4	1	2
Encuesta 44	4	4	2	4	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5
Encuesta 45	3	5	3	4	5	5	5	2	2	4	4	3	1	5	5	4	2
Encuesta 46	3	4	3	4	4	4	3	4	2	5	5	2	3	5	2	3	5
Encuesta 47	5	4	3	4	4	3	1	1	3	4	2	3	1	5	3	5	5
Encuesta 48	4	5	2	3	5	4	3	5	3	3	5	2	4	5	4	3	5
Encuesta 49	5	4	2	5	2	1	5	1	2	5	5	2	4	1	4	1	2
Encuesta 51	5	4	3	5	4	4	3	2	2	1	4	3	5	4	3	4	2
Encuesta 51	3	5	2	4	5	3	5	5	2	3	4	2	3	5	4	5	4
Encuesta 52	5	4	2	1	2	2	3	2	1	4	1	3	4	2	4	5	1
Encuesta 53	5	5	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4
Encuesta 54	4	4	3	4	5	5	1	5	1	4	3	4	3	5	3	1	2
Encuesta 55	5	5	2	3	5	3	3	4	4	4	5	2	3	5	2	4	4
Encuesta 56	3	4	4	5	1	3	5	5	4	2	3	4	1	1	5	2	4
Encuesta 57	5	5	3	5	4	3	3	4	2	4	4	3	3	5	2	3	4
Encuesta 58	5	4	4	1	4	1	1	2	5	2	4	1	1	1	2	4	5
Encuesta 59	3	5	4	4	4	2	5	5	3	4	4	2	4	5	3	5	4
Encuesta 61	5	5	3	3	4	5	3	3	2	2	4	4	5	2	4	5	1
Encuesta 61	5	4	2	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	2	3	5
Encuesta 62	3	4	2	4	2	4	3	2	2	3	5	2	3	3	1	5	5
Encuesta 63	5	4	2	5	5	3	4	5	2	3	4	4	3	4	4	4	4
Encuesta 64	4	4	2	1	5	4	3	4	4	3	1	3	2	3	5	1	5
Encuesta 65	4	4	3	1	2	5	4	5	3	3	5	1	2	3	3	1	5
Encuesta 66	4	5	4	5	4	2	5	4	2	3	5	3	4	5	2	4	5
Encuesta 67	5	4	4	5	4	2	5	3	2	4	3	2	4	2	2	3	4
Encuesta 68	3	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5
Encuesta 69	4	4	2	4	4	5	2	4	2	2	2	4	3	4	4	1	3
Encuesta 71	3	5	2	4	4	4	4	4	2	4	5	3	3	5	3	5	5
Encuesta 71	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2
Encuesta 72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 73	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 74	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 75	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 76	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 77	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 78	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 79	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
Encuesta 81	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 81	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2
Encuesta 82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 83	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 84	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2



Encuesta 85	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 86	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 87	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 88	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 89	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 90	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2

	Variable 2: Substitución del modo de enseñanza																																		
	Es accesible				Es fácil y sencilla				Confort				Seguridad				Mantiene relación de confianza				Monitoreo y hace seguimiento														
Encuesta	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Encuesta 1	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
Encuesta 2	2	3	3	1	4	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Encuesta 3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Encuesta 4	2	4	4	3	3	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Encuesta 5	3	4	3	3	3	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Encuesta 6	4	4	3	3	4	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Encuesta 7	3	2	4	3	3	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Encuesta 8	3	3	3	4	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 9	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 10	2	3	1	3	3	1	1	3	2	1	4	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 11	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 12	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 13	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 14	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 15	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 16	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 17	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 18	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 19	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 20	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 21	4	4	4	3	4	1	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 22	4	4	4	3	4	1	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 23	4	4	4	3	4	1	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 24	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 25	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 26	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 27	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 28	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 29	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 30	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 31	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 32	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 33	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 34	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 35	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 36	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 37	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 38	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 39	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 40	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 41	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 42	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 43	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 44	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 45	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 46	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 47	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 48	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 49	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 50	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2																			



ANEXO 2. Matriz de consistencia

Título: Relaciones interpersonales asociado con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala/valor	Metodología
General	General	General	Variable 1: Relaciones interpersonales enfermera-paciente	Orientación	Presentación de la enfermera	Buena (9-12 puntos) Regular (4-8) Deficiente (0-3)	Diseño: No experimental Tipo: básico, correlacional, de corte transversal Método: Hipotético-Deductivo, con enfoque cuantitativo, y análisis de tablas estadísticas con sus interpretaciones,
¿Cómo será la asociación de las relaciones interpersonales con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024?	Determinar la asociación de las relaciones interpersonales con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024	Las relaciones interpersonales están asociadas con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024			Identificación del paciente		
					Cuidado prequirúrgico		
					Información sobre consentimiento		
					Expresión de dudas y temores		



Específicos	Específicos	Específicas
- ¿De qué manera se asocia la orientación con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024?	- Identificar la asociación de la orientación con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024	- Existe asociación de la orientación con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024
- ¿Cómo es la asociación de la identificación con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024?	- Establecer la asociación de la identificación con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024	- Existe asociación de la identificación con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024

	Aclaración de dudas		Población:
Identificación	Comunica los procedimientos	Buena (6 - 8) Regular (3-5) Deficiente (0-2)	90 pacientes del servicio de enfermería. Muestra: De tipo censo 90 pacientes Técnica: Encuesta y entrevista Instrumento: Cuestionario y guía de entrevista
	Identifica las necesidades		
	Escucha atentamente		
	Da respuestas claras y sencillas		
Aprovechamiento	Enfermera educa y aconseja	Buena (6 - 8) Regular (3-5) Deficiente (0-2)	
	El paciente participa de su autocuidado		
	Cuidados hospitalarios		
	La enfermera evalúa con la escala de ALDRETE		



Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024?	Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024	Núñez Butrón Puno, 2024			La enfermera controla funciones vitales	Buena (5-6)
- ¿Cómo se asocia el aprovechamiento con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024?	- Identificar la asociación del aprovechamiento con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024	- El aprovechamiento se asocia con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024	Resolución		La enfermera fomenta la independencia del paciente.	Regular (2-4) Deficiente (0-1)
					La enfermera verifica autocuidados del paciente.	
- ¿De qué manera se asocia la resolución con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del	- Describir la asociación de la resolución con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del	- La resolución se asocia con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel	Variable 2: Satisfacción del cuidado de enfermería	Accesibilidad	Instrumento de medición de la satisfacción de la calidad en enfermería, conforme 6 subescalas Care Q, el cual consta de 50 ítems	Insatisfecho < 46 puntos Poco satisfecho 46 a 92 puntos Satisfecho 93 a 138 puntos
				Explica y facilita		
				Comforta		
Se anticipa						



Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024?	Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024	Núñez Butrón Puno, 2024					
- ¿Cuál será la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024	- Identificar la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2024	- La mayoría de los pacientes del servicio de medicina del Hospital Manuel Núñez Butrón se encuentran poco satisfechos		Mantiene relación de confianza			
				Monitorea y hace seguimiento			



ANEXO 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para participar de manera libre y voluntaria en la presente investigación titulada: RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADO CON LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN PUNO, 2024.

La Sta. WENDY SHANELEE TRUJILLO FLORES, quien es la responsable de la investigación, me ha explicado amplia y claramente acerca del porqué de su investigación en el tema y en el cual no se verá afectada mi persona. Asimismo, me indicaron que los datos que les proporcione serán confidenciales y también que puedo desistir de participar en esta investigación cuando yo lo desee.

He comprendido todo lo que se me ha informado, por tanto, estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Firma del participante:

DNI:



ANEXO 4. Instrumento

INSTRUMENTO 1

CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES ENFERMERA-PACIENTE

DATOS GENERALES DEL PACIENTE:

Edad: _____ Sexo: Femenino () Masculino ()

Estado civil: Soltera () Casada () Conviviente () Divorciada ()

Instrucciones: Usted marque con una X, en relación a los cuidados de enfermería: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN ORIENTACIÓN						
1	Se identifica al paciente dando su nombre completo.					
2	Confirma con la hoja del Kardex e historia clínica que es el paciente correcto.					
3	Pregunta al paciente como se encuentra con respecto al turno anterior, si es alérgico a algún medicamento.					
4	Verifica si está firmado la receta medica					
5	Orienta al paciente sobre los cuidados de enfermería durante la hospitalización.					
6	Escucha y resuelve las dudas y temores del paciente, brinda apoyo emocional y espiritual.					
DIMENSIÓN IDENTIFICACIÓN						
7	Comunica y explica al paciente sobre los procedimientos que se realizara para su recuperación					
8	Identifica las necesidades del paciente.					
9	Brinda confianza y seguridad al paciente facilitando que verbalice dudas y temores.					
10	Escucha atentamente al paciente y resuelve sus dudas.					
DIMENSIÓN APROVECHAMIENTO						
11	Educa o aconseja al paciente sobre los cuidados a tener para prevenir complicaciones.					
12	Hace participar al paciente sobre su autocuidado.					



13	Acude cuando el paciente la necesita o requiere					
14	Evalúa con la escala de aldrete					
DIMENSIÓN RESOLUCIÓN						
15	Controla funciones vitales.					
16	Fomenta la independencia del paciente.					
17	Verifica lo aprendido por el paciente sobre los autocuidados.					

Leyenda:

	Orientación	Identificación	Aprovechamiento	Resolución	Total de relaciones
Bueno	22-30	28-40	28-40	28-40	17-39
Regular	14-21	16-27	16-27	16-27	40-62
Deficiente	6-13	4-15	4-15	4-15	63-85



INSTRUMENTO 2
GUIA DE ENTREVISTA DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO CARE Q DE PATRICIA LEARSON

Presentación: Buenos días Sra., Sr., el presente instrumento tiene por finalidad obtener información sobre la satisfacción del cuidado recibido durante su estancia en el servicio de Medicina, para lo cual le solicitamos su colaboración a través de la respuesta sincera a las alternativas, este instrumento es anónimo y los datos que nos proporcionen solo serán utilizados en nuestra investigación.

Instrucciones: Usted marque con una X, en relación a los cuidados de enfermería: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

N°	PREGUNTAS POR DIMENSIONES	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
	ACCESIBILIDAD					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos	0	1	2	3	
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	0	1	2	3	
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	0	1	2	3	
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	0	1	2	3	



5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	0	1	2	3	
EXPLICA Y FACILITA						
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	0	1	2	3	
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud	0	1	2	3	
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	0	1	2	3	
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	0	1	2	3	
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	0	1	2	3	
CONFORTA						
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente	0	1	2	3	
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento	0	1	2	3	
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	0	1	2	3	
14	La enfermera es alegre.	0	1	2	3	



15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.	0	1	2	3	
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	0	1	2	3	
17	La enfermera lo escucha con atención.	0	1	2	3	
18	La enfermera habla con usted amablemente.	0	1	2	3	
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	0	1	2	3	
	SE ANTICIPA					
20	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.	0	1	2	3	
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	0	1	2	3	
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención	0	1	2	3	
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	0	1	2	3	
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le	0	1	2	3	



	presta especial atención durante este tiempo.					
25	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	0	1	2	3	
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	0	1	2	3	
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables	0	1	2	3	
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud	0	1	2	3	
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	0	1	2	3	
	MANTIENE RELACIONES DE CONFIANZA					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	0	1	2	3	
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye	0	1	2	3	



	siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	0	1	2	3	
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	0	1	2	3	
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	0	1	2	3	
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	0	1	2	3	
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	0	1	2	3	
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	0	1	2	3	
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	0	1	2	3	
	MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	0	1	2	3	



40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	0	1	2	3	
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	0	1	2	3	
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	0	1	2	3	
43	La enfermera es calmada	0	1	2	3	
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico	0	1	2	3	
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	0	1	2	3	
46	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	0	1	2	3	

Valoración

Niveles de satisfacción Insatisfecho

Insatisfecho: < 46 puntos

Poco satisfecho: 46 a 92 puntos

Satisfecho: 93 a 138 puntos



ANEXO 5. Validación del instrumento

GUÍA DE JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del experto.

Nombres y apellidos: Paula Vargas Choque

Centro laboral: HRMNB - PUNO

Grado: Emergencias y Desastres

Mención: Emergencias y Desastres

Institución donde lo obtuvo: UANCV

2. Instrucciones.

Estimado (a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tiene que evaluar con criterio ético y científico.

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa (x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

- 1 = inferior al básico
- 2 = básico
- 3 = Intermedio
- 4 = Sobresaliente
- 5 = muy sobresaliente

3. Juicio de experto.

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1 Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma general					X
2 Coherencia entre dimensión e indicadores				X	
3 El número de indicadores, evalúan las dimensiones y la variable de estudio					X
4 Los ítems están redactados en forma clara y precisa				X	
5 Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables					X
6 Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta las variables				X	



7	Los items han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				X
8	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas				X
9	Los items han sido redactados de lo general a lo particular			X	
10	Los items del instrumento, son coherentes en términos de cantidad				X
11	Los items no constituyen riesgo para el encuestado				X
12	Calidad en la redacción de los Items			X	
13	Grado de objetividad del instrumento				X
14	Grado de relevancia del instrumento				X
15	Estructura técnica básica del instrumento				X
Puntaje parcial					70
Puntaje total:			93.3	X	

Nota: Índice de validación del juicio de experto (.70) = (puntaje obtenido / 75) x 100 = 93.3%

4. Escala de validación.

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100% ✓
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez.				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias

apto para su aplicación

6. Constancia de Juicio de experto.

El que suscribe, Pavlo Vargas Choque
 identificado con DNI N° 01304030 Certifico que realice el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesista: Bach. Wendy Shanelee Trujillo Flores.

Puno, 21 de mayo del 2024


 DR. PAVLO L. VARGAS CHOQUE
 C.E.P. 18164



GUÍA DE JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del experto.

Nombres y apellidos: Julio Turiso Llanos Chombillo

Centro laboral: HAMNB - PUNO M. "A"

Grado: Esp. Emergencia y desastres

Mención: Emergencia y Desastres

Institución donde lo obtuvo: UANCV

2. Instrucciones.

Estimado (a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tiene que evaluar con criterio ético y científico.

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa (x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

- 1 = inferior al básico
- 2 = básico
- 3 = Intermedio
- 4 = Sobresaliente
- 5 = muy sobresaliente

3. Juicio de experto.

INDICADORES	CATEGORIA				
	1	2	3	4	5
1 Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma general					X
2 Coherencia entre dimensión e indicadores					X
3 El número de indicadores, evalúan las dimensiones y la variable de estudio				X	
4 Los ítems están redactados en forma clara y precisa					X
5 Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables				X	
6 Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta las variables					X



7	Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				X
8	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas				X
9	Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular				X
10	Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad			X	
11	Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado				X
12	Calidad en la redacción de los ítems			X	
13	Grado de objetividad del instrumento			X	
14	Grado de relevancia del instrumento				X
15	Estructura técnica básica del instrumento				X
Puntaje parcial					70
Puntaje total:					93.3 %

Nota: Índice de validación del juicio de experto ($\frac{70}{75}$) = (puntaje obtenido / 75) x 100 = 93.3 %.

4. Escala de validación.

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100% ✓
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez.				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias
... apto para su aplicación ...

6. Constancia de Juicio de experto.
El que suscribe, Julia Turiso Llonos Chombillo
identificado con DNI N° 40329387. Certifico que realice el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesista: Bach. Wendy Shanelee Trujillo Flores.

Puno, 21 de mayo del 2024

Julia Turiso Llonos Chombillo
ENFERMERA
C. EP. 08847



GUÍA DE JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del experto.

Nombres y apellidos: Olga Peolto Rivera

Centro laboral: HRMNB - PUÑO - H.A.

Grado: Sep. Emergencia y desastres.

Mención: Emergencia y desastres

Institución donde lo obtuvo: UANCV

2. Instrucciones.

Estimado (a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tiene que evaluar con criterio ético y científico.

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa (x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

- 1 = inferior al básico
- 2 = básico
- 3 = Intermedio
- 4 = Sobresaliente
- 5 = muy sobresaliente

3. Juicio de experto.

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1 Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma general					X
2 Coherencia entre dimensión e indicadores					X
3 El número de indicadores, evalúan las dimensiones y la variable de estudio					X
4 Los ítems están redactados en forma clara y precisa					X
5 Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables					X
6 Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta las variables				X	



7	Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				X
8	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X	
9	Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular				X
10	Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad				X
11	Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado				X
12	Calidad en la redacción de los ítems				X
13	Grado de objetividad del instrumento				X
14	Grado de relevancia del instrumento				X
15	Estructura técnica básica del instrumento			X	
Puntaje parcial				72	
Puntaje total:				86%	

Nota: Índice de validación del juicio de experto (I.V.) = (puntaje obtenido / 75) x 100 = 96%

4. Escala de validación.

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100% ✓
El instrumento de investigación esta observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez.				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias
apto para su aplicación

6. Constancia de Juicio de experto.
El que suscribe, Olga Peralta Rivera
identificado con DNI N° 44803014. Certifico que realice el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesista: Bach. Wendy Shanelee Trujillo Flores.

Olga Peralta Rivera
LIC. ENFERMERIA
C.E.P. 05700

Puno, 21 de mayo del 2024



ANEXO 6. Autorización donde se realizó la investigación

Rg-2871-09-04-24-UADI

SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de investigación

SEÑOR:

DIRECTOR DEL ÁREA DE CAPACITACION DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN



YO, WENDY SHANELEE TRUJILLO FLORES, identificada con DNI N° 71070052, con domicilio en Jr Naciones Americanas Mz D Lt 9-A, provincia y distrito de Puno, egresada de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, ex practicante de este prestigioso hospital, ante usted me presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de enfermería en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, como parte del proceso de titulación por modalidad de sustentación de tesis y habiendo hechos practicas en esta prestigiosa institución, mi persona **SOLICITA PERMISO PARA REALIZAR EL MENCIONADO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**, específicamente dirigida a pacientes hospitalizados. La investigación lleva por título "Relaciones interpersonales asociado con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de Medicina del hospital regional Manuel Núñez Butrón Puno". Quiero asegurarle que la investigación se realizará con el máximo rigor ético y científico, respetando en todo momento los principios de confidencialidad y protección de datos personales de los participantes. Todos los procedimientos serán llevados a cabo de acuerdo con las normativas vigentes y previa obtención del consentimiento informado de los participantes.

Agradezco de antemano su atención y disposición para considerar mi solicitud. Quedo a la espera de su respuesta y de la posibilidad de contribuir al enriquecimiento del conocimiento y las prácticas de enfermería en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón.

POR LO EXPUESTO

Ruego a usted acceder a mi solicitud por ser justa.

Puno, 08 de abril del 2024

Atentamente,


Wendy Shanelee Trujillo Flores
DNI N°71070052

Escaneado con CamScanner

Prueba de Normalidad

Prueba de normalidad. Para la prueba de normalidad se utilizó el estadístico de *Kolmogórov-Smirnov* en razón que se emplea cuando el tamaño de la muestra es mayor a 50; siendo la muestra 91. Se determina las siguientes hipótesis:

Ho. La muestra proviene de una distribución normal.

H1. La muestra no proviene de una distribución normal.

Regla. Sig. < 0,05 rechazar Ho, si Sig. > 0,05 aceptar Ho

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN	,180	90	,000	,853	90	,000
RELACIONES	,148	90	,000	,904	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla , se identifica que el Sig. son inferiores a 0,05, en ambas variables, aplicando la regla se rechaza la Ho y se acepta que la Hipótesis de trabajo que la muestra no proviene de una distribución normal; por lo que se debe usar el estadístico de correlación de Spearman (para pruebas no paramétricas).



Evidencia fotográfica de recolección de datos









ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 03-04-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: WENDY SHONELEE TRUJILLO FLORES

Dirección: JR. NDCIONES AMERICANAS MZ "D" L9A

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 71070052

Teléfono: 947002451 email: by1997ibe@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional o Mención: ENFERMERÍA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Asesor: DRD. MARÍA CONCEPCIÓN FIGUEROA VILCA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADO CON LA SATISFACCIÓN

DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA

DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN PUNO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): ENFERMERÍA, HOSPITAL, RELACIONES INTERPERSONALES,

SATISFACCIÓN DEL CUIDADO.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



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 los 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: CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIOS P07

E. Caceres

Firma de Autor



huella digital

03 DE ABRIL DEL 2025

Fecha

