



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO  
RESPECTO A LA COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL  
HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE, JULIO 2017**

**PRESENTADA POR  
EDITH PAOLA GAMARRA MARCELO**

**ASESOR**

**YSABEL CRISTINA CARHUAPOMA ACOSTA**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**LIMA – PERÚ**

**2017**



**Reconocimiento - No comercial**

**CC BY-NC**

La autora permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRÉS

FACULTAD DE  
OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO  
RESPECTO A LA COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL  
HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE, JULIO 2017**

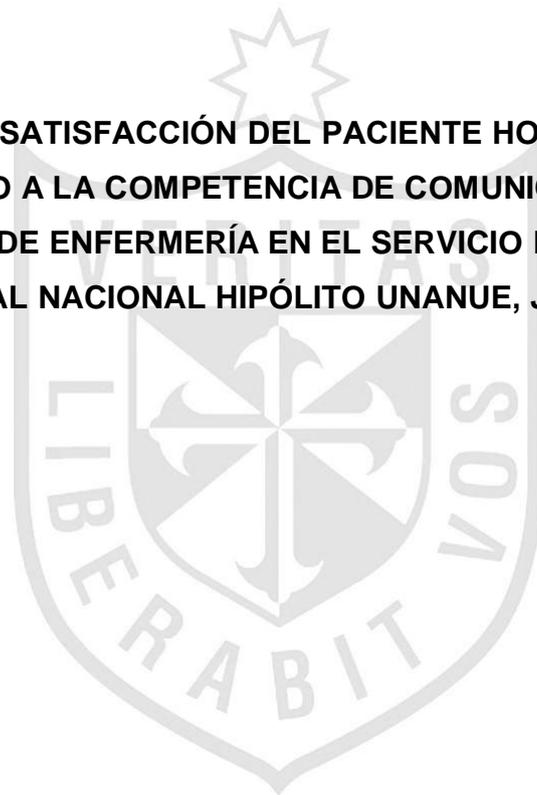
**PRESENTADA POR:  
GAMARRA MARCELO EDITH PAOLA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO  
RESPECTO A LA COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL  
HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE, JULIO 2017**



## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

**Asesor (a): Mg. Ysabel Carhuapoma Acosta**

### **Miembros del jurado**

Presidente	:	Dra. Silva Salazar Vílches
Vocal	:	Dra. Carmen Cabrera Paredes
Secretaria	:	Mg. Rocío Adriazola Casas

## DEDICATORIA



### DEDICATORIA

A mi madre por haberme apoyado en todo momento y por haber confiado siempre en mis capacidades.

## AGRADECIMIENTOS

A la licenciada María Elena Velarde, enfermera jefa del departamento de Enfermería por haber sido mi asesora en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Al Hospital Nacional Hipólito Unanue por brindarme las facilidades para la realización del presente estudio.

A mi asesora, por todo el apoyo brindado para poder culminar con este presente trabajo de investigación.

A mi alma mater la Universidad San Martín de Porres, quien ha logrado en mí el interés y la motivación para realizar la presente investigación y por hacer en mí un profesional con valores éticos y morales.

A mis docentes que siempre estuvieron inculcándome la investigación, quienes con sus conocimientos y experiencias han hecho que culminé satisfactoriamente mi carrera profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TITULO .....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii - viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
MATERIAL Y MÉTODO .....	17
2.1. DISEÑO METODOLÓGICO .....	17
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	17
2.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	17
2.4. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	18
2.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	18
2.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION .....	20
2.7. ASPECTOS ÉTICOS .....	20
RESULTADOS .....	21
DISCUSIÓN.....	37
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	49
ANEXOS.....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

N° de la tabla	Nombre de la tabla	N° de pág.
<b>TABLA N° 1</b>	Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en el servicio de medicina.  Hospital Nacional Hipólito Unanue. Julio 2017	23
<b>TABLA N° 2:</b>	Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería según dimensión proactividad en el servicio de medicina. Hospital Nacional Hipólito Unanue. Julio 2017.	24
<b>TABLA N° 3:</b>	Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería según ítems en la dimensión proactividad en el servicio de medicina. Hospital Nacional Hipólito Unanue. Julio 2017.	25
<b>TABLA N° 4</b>	Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería según dimensión actitud profesional en el servicio de medicina. Hospital Nacional Hipólito Unanue. Julio 2017.	27
<b>TABLA N° 5</b>	Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería según ítems en la dimensión actitud profesional en el servicio de medicina. Hospital Nacional Hipólito Unanue. Julio 2017.	28

<b>TABLA N° 6</b>	Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería según dimensión comunicación verbal en el servicio de medicina. Hospital Nacional Hipólito Unanue. Julio 2017.	30
<b>TABLA N° 7</b>	Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería según ítems en la dimensión comunicación verbal.	31
<b>TABLA N° 8</b>	Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería según dimensión comunicación no verbal en el servicio de medicina. Hospital Nacional Hipólito Unanue. Julio 2017.	33
<b>TABLA N° 9</b>	Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería según ítems en la dimensión comunicación no verbal.	34
<b>TABLA N° 10</b>	Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería según dimensión apoyo emocional en el servicio de medicina. Hospital Nacional Hipólito Unanue. Julio 2017.	36
<b>TABLA N°11</b>	Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería según ítems en la dimensión apoyo emocional.	37

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Julio del 2017.

**Material y métodos:** El presente estudio es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, corte transversal y prospectivo. La población estuvo conformada por 150 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina y la muestra quedó representada por 85 pacientes. La técnica empleada fue la entrevista, y el instrumento un cuestionario tipo Likert, elaborado por las Licenciadas Landman Navarro Cecilia, Cruz Osorio María (Chile 2015) con un Alfa de Crombach de 0.94.

**Resultados:** El 54%(46) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “satisfecho”, el 41%(35) “insatisfecho”, el 4%(3) “muy insatisfecho” y el 1%(1) “muy satisfecho”. En la dimensión proactividad el 62% de pacientes presentan un grado de satisfacción de “satisfecho”, en la dimensión actitud profesional el 48% presentan un grado de satisfacción de “satisfecho”, en la dimensión comunicación verbal el 71%, presentan un grado de satisfacción de “satisfecho”, en la dimensión comunicación no verbal el 57% presenta un grado de satisfacción de “Insatisfecho”; y en la dimensión apoyo emocional el 46% presentan un grado de satisfacción de “Insatisfecho”.

**Conclusiones:** Existe un mayor porcentaje de pacientes que presentan un grado de satisfacción de satisfecho.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción, Competencia de comunicación.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the degree of satisfaction of the hospitalized patient regarding the competence of communication of the nursing professional in the service of Medicine of the National Hospital Hipólito Unanue, July, 2017.

**Material and methods:** The present study is a quantitative, descriptive, cross-sectional and prospective study. The population consisted of 150 patients hospitalized in the medical service and the sample was represented by 85 patients. The technique used was the interview, and the instrument a questionnaire type Likert, prepared by Landman Navarro Cecilia, Cruz Osorio María (Chile 2015) with a Cronbach Alfa of 0.94.

**Results:** Fifty-four percent (46) of patients had a "satisfied" degree of satisfaction, 41% (35) "unsatisfied", 4% (3) "very unsatisfied" and 1% "very satisfied". In the proactivity dimension, 62% of patients present a satisfaction level of "satisfied, in the professional attitude dimension, 48% have a satisfaction level of" satisfied, in the verbal communication dimension, 71% present a degree of satisfaction of "Satisfied, in the non-verbal communication dimension 57% have a degree of satisfaction of" Unsatisfied; And in the dimension emotional support 46% present a degree of satisfaction of "Dissatisfied

**Conclusions:** There is a higher percentage of patients who present a degree of satisfaction of satisfaction.

**KEY WORDS:** Satisfaction, Communication competence

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

El cuidado objeto de estudio de la disciplina de enfermería tiene entre sus pilares el establecimiento de una buena comunicación, el cuidado no se puede dar sin una comunicación, por la cual, quien cuida no solo tiene la responsabilidad de hacerse comprender por el otro, sino de comprenderlo. Así mismo Peplau nos dice: “La Enfermería es un proceso terapéutico interpersonal”. La comunicación es uno de los pilares sobre los que se apoya el cuidado. <sup>1</sup>

El código de ética y deontología del colegio de enfermería en su Artículo 6º nos dice que la enfermera(o) debe adoptar formas apropiadas de comunicación con el paciente, especialmente con las personas que presenten dificultades para relacionarse.<sup>3</sup>

La comunicación es la herramienta que utilizamos para favorecer un canal de expresión emocional que nos permita ayudar al paciente a identificar temores y poder ofrecerle apoyo emocional y espiritual. Dejar que el enfermo se comunique desde su mundo emocional, que exprese sus miedos, su rabia o su tristeza, le ayudará a seguir avanzando en su proceso de adaptación.<sup>4</sup>

Durante nuestra formación profesional, la universidad y los docentes nos forman para desarrollar habilidades y destrezas en aspectos cognitivos, procedimentales y actitudinales con la finalidad de ser profesionales competentes para poder brindar cuidados de calidad; logrando así la satisfacción de nuestros pacientes.

Ben-Sira, Larsen y Rootman han resaltado que la calidad de la relación enfermera-paciente es determinante para la satisfacción de los cuidados recibidos. Según Donabedian la satisfacción del paciente, “Es una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”.<sup>7</sup>

La satisfacción del paciente es la medida del resultado de la interacción enfermera- paciente y que está relacionado con la calidad de atención que recibe; lo cual hace que el paciente se sienta satisfecho y se haya cumplido con sus expectativas.

Hoy en día es esencial que los profesionales de la salud desarrollen competencias que permitan entregar a las personas el mayor grado de calidad de atención, cuidados humanizados y seguros; contando además con habilidades comunicativas, técnicas y administrativas, para contribuir en el proceso de recuperación de las personas . <sup>8</sup>

Un profesional competente en enfermería es aquel que brinda una atención integral respecto del cuidado de enfermería frente a actividades y problemas del contexto, con idoneidad y compromiso ético, el cual integra el saber ser, el saber hacer y el saber conocer.<sup>9</sup>

Forgas señala que en la actualidad “las competencias comunicativas forman parte de las competencias profesionales” <sup>10</sup>

Por su parte, Aguirre Raya define a la competencia comunicativa del profesional de enfermería como “el grado de integración de los conocimientos, habilidades, principios y actitudes desde lo afectivo, cognitivo, comunicativo y sociocultural para lograr una adecuada relación interpersonal con la persona sana o enferma” ; y defiende el criterio de que las competencias comunicativas constituyen un elemento que permite la coordinación, la organización,

planificación, ejecución y evaluación de los cuidados al enfermo y, en última instancia, es la esencia del proceso, sin el cual no sería posible la implementación del método científico y comprometería la conducta del profesional frente al enfermo. Esta autora afirma que, de no ser tenidas en cuenta, puede influir desfavorablemente en la calidad del servicio, en la imagen social de la profesión y en el nivel de satisfacción de la población.<sup>11</sup>

Según Dalila Aguirre Raya la competencia de comunicación del profesional de enfermería presenta las siguientes dimensiones: proactividad, actitud profesional, comunicación verbal, comunicación no verbal y apoyo emocional. La enfermera proactiva es la responsable de abogar por el paciente, darle la información precisa y oportuna a él y a su familia, acerca de la hospitalización y evolución, respondiendo preguntas y explicándole sobre procedimientos y cuidados; para que él pueda tomar decisiones en relación a su salud; La actitud profesional es la predisposición que tiene la enfermera hacia el momento del cuidado, estar pendiente del sentir del paciente, de su estado de ánimo, de su dolor, de sus necesidades de cuidado, para actuar y acudir oportunamente, ponernos en el lugar de la otra persona, comprender su vivencia y su sufrimiento desde la perspectiva del paciente; para poder ayudarlo en el proceso de su enfermedad. La comunicación verbal consiste en la comunicación expresada por medio de palabras habladas o escritas usando una terminología clara y comprensible, sin premuras; facilitando el dialogo; tratando en lo posible de entenderse y hacerse entender. La comunicación no verbal es el intercambio de un mensaje sin la utilización de palabras, puede resultar extraordinariamente importante, en especial en situaciones de crisis, cuando las palabras pueden fallar por completo, o no ser suficientes para

transmitir lo que se siente. El apoyo emocional puede ser entendido como el apoyo percibido por el paciente en la interacción de cuidado con el personal de enfermería a través de un trato cordial y amistoso, con calor humano, que da comodidad y confianza, que deriva en sentimientos de bienestar para el paciente.<sup>12</sup>

En los servicios de salud el profesional de enfermería tiene a su cargo alrededor de 15 a 30 pacientes aproximadamente por turno, además de la falta de tiempo por los múltiples procedimientos como la administración de tratamientos o el control de signos vitales, ocupan un gran porcentaje de horas en su jornada laboral, sin contar las tareas administrativas que realizan; por ello muchas veces no disponen del tiempo suficiente para establecer una adecuada comunicación con los pacientes.

Durante mis prácticas clínicas en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue he podido observar que la enfermera brinda cuidados al paciente sin comunicarse con él o le da las indicaciones sin explicarle en que le va a beneficiar o porque tiene que realizarlo, no le escucha atentamente. El paciente refiere: “La enfermera no me presta atención cuando presento dolor”.

En un estudio realizado por LANDMAN Navarro Cecilia, CRUZ Osorio María, PÉREZ Meza Paulina (2015) Concepción- Chile sobre “Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería”. Este estudio tuvo como objetivo: Determinar el grado de satisfacción usuaria respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería. Resultados: El 48% del total de los pacientes se sintieron muy satisfechos con las competencias de comunicación del profesional de enfermería, el 18% satisfechos, 29% insatisfechos y sólo el 8% muy insatisfechos. <sup>13</sup>

El campo de la comunicación es considerado uno de los parámetros más importantes a la hora de determinar la satisfacción de los pacientes con los servicios de salud. Debido al aumento del nivel cultural de la población los pacientes demandan cada vez más información y, en este sentido, muchos pacientes ven al profesional de enfermería como una persona de confianza a quien acudir en caso de dudas acerca de su cuidado.<sup>14</sup>

La comunicación es una de las herramientas básicas en el proceso de "cuidar". Se considera como una parte esencial del cuidado proporcionando momentos de intercambio, interés y preocupación por el otro. La enfermera establece la relación a través de la comunicación para cumplir la finalidad de los cuidados y poder identificar y atender las necesidades de salud del paciente despertando sentimiento de confianza, satisfacción y seguridad.

Los resultados de esta investigación permitirán determinar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado sobre la competencia de comunicación impartida por parte de la enfermera; por lo que a mayor interacción enfermera – paciente existirá una mayor satisfacción del paciente, una mejor adherencia al tratamiento y participación activa del paciente en el cuidado de su salud. Así mismo estos resultados permitirán llevar a la reflexión a las enfermeras que laboran en el servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue para fortalecer las competencias comunicativas a través de talleres de capacitación sobre comunicación con la finalidad de mejorar la calidad de atención y los cuidados de enfermería.

Los resultados obtenidos sólo servirán para la institución donde se llevara a cabo la investigación, así mismo para comparar con otros estudios afines.

Por lo expuesto anteriormente se ve la necesidad de formular la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue Julio del 2017?

## **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Objetivo General: Determinar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Julio del 2017.

Objetivos específicos: 1.- Identificar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en la dimensión proactividad, 2.- Identificar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en la dimensión actitud profesional, 3.- Identificar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en la dimensión comunicación verbal, 4.- Identificar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en la dimensión comunicación no verbal y 5.- Identificar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en la dimensión apoyo emocional.

## MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. DISEÑO METODOLÓGICO

El presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo tipo descriptivo, prospectivo y de corte transversal.

### 2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo conformada por 150 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Muestra: Para obtener la muestra; se aplicó la fórmula para el cálculo de poblaciones finitas (ANEXO A); y se consideró los criterios de inclusión y exclusión, quedando representada por 85 pacientes adultos.

Unidad de Estudio: Pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el cual se obtuvo por muestro probabilístico simple.

### 2.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN

#### **Criterios de inclusión:**

- ❖ Pacientes adultos que se encuentren hospitalizados por más de 5 días.
- ❖ Pacientes mayores de 20 años
- ❖ Pacientes con Glasgow de 15 puntos.

#### **Criterios de exclusión:**

- ❖ Pacientes que presenten limitaciones para comunicarse y/o problemas neurológicos.
- ❖ Pacientes que no deseen participar.

## 2.4. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	NÚMERO DE PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LAS COMPETENCIAS DE COMUNICACION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA</b>	<b>PROACTIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificación de</li> <li>➤ Tiempo respuesta</li> <li>➤ Educación</li> </ul>	5	ORDINAL
	<b>ACTITUD PROFESIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Empatía.</li> <li>➤ Interés.</li> <li>➤ Respeto.</li> <li>➤ Disposición de</li> <li>➤ Capacidad resonancia</li> </ul>	4	ORDINAL
	<b>COMUNICACIÓN VERBAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Preguntas directas</li> <li>➤ Información oportuna y clara</li> </ul>	2	ORDINAL
	<b>COMUNICACIÓN NO VERBAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tono de voz</li> <li>➤ Lenguaje corporal</li> <li>➤ Contacto físico</li> <li>➤ Contacto visual</li> <li>➤ Escucha activa</li> </ul>	4	ORDINAL
	<b>APOYO EMOCIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Compañía</li> <li>➤ Confianza</li> </ul>	2	ORDINAL

## 2.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento un cuestionario con 17 preguntas tipo Lickert, denominado “Cuestionario para la identificación del grado de satisfacción usuaria percibida respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería”, elaborado por las Licenciadas Landman Navarro Cecilia, Cruz Osorio María, Pérez Meza Paulina (2015) con un nivel de confianza de 95% y un Alfa de Crombach de 0.94.

El instrumento consta de las siguientes partes: presentación, datos generales 4 preguntas, datos específicos 17 preguntas; diseñadas en forma estructurada de acuerdo a las dimensiones de la variable: dimensión Proactividad 5 ítems, dimensión actitud profesional 4 ítems, dimensión comunicación verbal 2 ítems, dimensión comunicación no verbal 4 ítems y dimensión apoyo emocional 2 ítems.

(ANEXO B)

Los rangos de puntuación para los ítems fueron:

Muy satisfecho: 4 puntos

Satisfecho: 3 puntos

Insatisfecho: 2 puntos

Muy Insatisfecho: 1 punto

Se consideró aproximadamente 20 minutos para la entrevista, previo consentimiento informado; se aplicó la entrevista los días, lunes, miércoles y viernes en el turno de la mañana de 8 am a 1 pm y turno tarde de 2 pm a 5 pm.

Los rangos de puntuación para la medición de la satisfacción fueron:

Satisfacción	General	Proactividad	Actitud Profesional	Comunicación verbal	Comunicación no verbal	Apoyo emocional
Muy Insatisfecho	17-29	5-8	4-7	2-3	4-7	2-3
Insatisfecho	30-42	9-12	8-11	4-5	8-11	4-5
Satisfecho	43-55	13-16	12-15	6-7	12-15	6-7
Muy satisfecho	56-68	17-20	16-19	8-9	16-19	8-9

## **2.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION**

Los datos fueron procesados empleando el Software especializado de estadística y epidemiología SPSS.

Los resultados se presentaron en tablas para el análisis e interpretación de los datos.

Para la medición de la variable se utilizó la escala ordinal tipo lickert valorando el grado de satisfacción en: muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho.

## **2.7. ASPECTOS ÉTICOS**

Dentro de las consideraciones éticas, se tomó en cuenta la autorización del comité de ética del Hospital Nacional Hipólito Unanue y de la facultad de obstetricia y enfermería de la universidad de San Martín de Porres a fin de efectivizar el presente estudio; y el respectivo consentimiento informado a los pacientes. (ANEXO C)

De acuerdo a los principios bioéticos:

Autonomía: Se pidió el consentimiento informado a los pacientes hospitalizados previa información verbal sobre la investigación brindada a fin de identificar su grado de satisfacción; y se les garantizo el anonimato a los pacientes.

No maleficencia: No se generó ningún tipo de daño ya sea físico, psicológico a los pacientes que participaron en el trabajo de investigación, se les garantizo que dicha información no será usada en contra de ellos.

## RESULTADOS

Tabla. 1

**Grado de Satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería en el servicio de medicina Hospital Nacional Hipólito Unanue - Lima Julio 2017.**

<b>Grado de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy Satisfecho	1	1
Satisfecho	46	54
Insatisfecho	35	41
Muy Insatisfecho	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

El 54% (46) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “satisfecho”, seguido del 41% (35) un grado de satisfacción de insatisfecho, el 4% (3) presentan un grado de satisfacción de “muy insatisfecho” y por último el 1% (1) un grado de satisfacción de “muy satisfecho”.

**Tabla. 2**

**Grado de Satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería según dimensión proactividad en el servicio de medicina - Hospital Nacional Hipólito Unanue Julio 2017.**

<b>Grado de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy Satisfecho	5	6
Satisfecho	53	62
Insatisfecho	17	20
Muy Insatisfecho	10	12
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

El 62% (53) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “satisfecho”, seguido del 20% (17) con un grado de satisfacción de “insatisfecho”, el 12% (10) presentan un grado de satisfacción de “muy insatisfecho” y por último el 6% (5) un grado de satisfacción de “muy satisfecho”.

Tabla. 3

**Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería según ítems en la dimensión proactividad en el servicio de medicina**

**Hospital Nacional Hipólito Unanue**

**Julio 2017.**

INDICADORES	Muy Satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Muy Insatisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Las enfermeras se presentan a usted antes de realizarle algún procedimiento.	2	2.4	50	58.8	28	32.9	5	5.9	85	100%
2. Cuando usted solicito el llamado de las enfermeras, acudieron a su llamado.	2	2.4	49	57.6	22	25.9	12	14.1	85	100%
3. Las enfermeras responden a su pregunta cuando tiene dudas.	3	3.5	56	65.9	19	22.4	7	8.2	85	100%

4. Las enfermeras le dan las indicaciones sobre su propio cuidado.	6	7.1	45	52.9	25	29.4	9	10.6	85	100%
5. Las enfermeras le entregan información necesaria para que tome decisiones en relación a su salud.	1	1.2	48	56.5	27	31.8	9	10.6	85	100%

En la siguiente tabla respecto a la dimensión proactividad, se describe los mayores porcentajes según grado de satisfacción por ítems, donde se observa entre los resultados mostrados que el 65.9 % el 65.9 % (56) presentan un grado de satisfacción de “Satisfechos” porque las enfermeras responden a sus preguntas cuando tiene dudas, seguido por el 32.9 %(28) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “Insatisfechos” porque las enfermeras no se presentan antes de realizarle algún procedimiento; el 14.1 %(12) de los pacientes un grado de satisfacción de “Muy insatisfechos” porque cuando solicitaron el llamado de las enfermeras, no acudieron a su llamado y el 7.1% (6) un grado de satisfacción de “Muy satisfecho” porque las enfermeras le dan las indicaciones sobre su propio cuidado.

**Tabla. 4**

**Grado de Satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería según dimensión actitud profesional en el servicio de medicina - Hospital Nacional Hipólito Unanue Julio 2017.**

<b>Grado de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy Satisfecho	0	0
Satisfecho	41	48
Insatisfecho	38	45
Muy Insatisfecho	6	7
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

El 48% (41) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “satisfecho”, seguido del 45% (38) con un grado de satisfacción de “insatisfecho”, el 7% (6) presentan un grado de satisfacción de “muy insatisfecho” y por último el 0% (0) un grado de satisfacción de “muy satisfecho”.

Tabla. 5

**Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería según ítems en la dimensión actitud profesional en el servicio de medicina**

**Hospital Nacional Hipólito Unanue**

**Julio 2017.**

INDICADORES	Muy Satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Muy Insatisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Las enfermeras se muestran comprometidas con sus cuidados.	0	0	51	60.0	24	28.2	10	11.8	85	100%
2. Las enfermeras comprenden lo que le pasa o se pone en su lugar.	0	0	45	52.9	29	34.1	11	12.9	85	100%
3. Las enfermeras respetan sus decisiones y opiniones.	1	1.2	68	80.0	14	16.5	2	2.4	85	100%

4. Las enfermeras tienen la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades.	1	1.2	54	63.5	25	29.4	5	5.9	85	100%
--	---	-----	----	------	----	------	---	-----	----	------

En la siguiente tabla respecto a la dimensión actitud profesional, se describe los mayores porcentajes según grado de satisfacción por ítems, donde se observa entre los resultados mostrados que el 65.9 % el 80 % (68) presentan un grado de satisfacción de “Satisfecho” porque las enfermeras respetan sus decisiones y opiniones, seguido por el 34.1 %(29) y el 12.9 %(11) de los pacientes que tienen un grado de satisfacción de “Insatisfecho” y “Muy insatisfecho” respectivamente, porque considera que las enfermeras no comprenden lo que le pasa o se pone en su lugar; y el 1.2% (1) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “Muy satisfechos” porque las enfermeras tienen la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades.

**Tabla. 6**

**Grado de Satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería según dimensión comunicación verbal en el servicio de medicina - Hospital Nacional Hipólito Unanue Julio 2017.**

<b>Grado de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy Satisfecho	2	2
Satisfecho	60	71
Insatisfecho	15	18
Muy Insatisfecho	8	9
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

El 71% (60) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “satisfecho”, seguido del 18% (15) con un grado de satisfacción de “insatisfecho”, el 9% (8) presentan un grado de satisfacción de “muy insatisfecho” y por último el 2% (2) un grado de satisfacción de “muy satisfecho”.

**Tabla. 7**

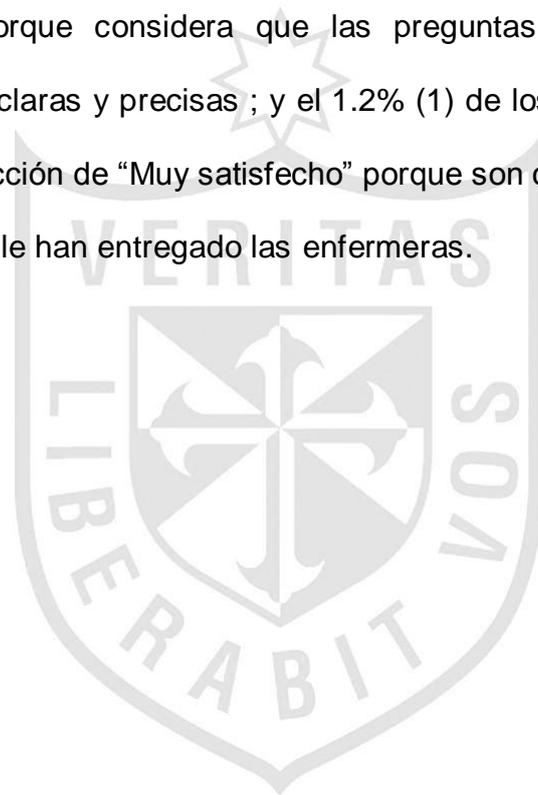
**Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería según ítems en la dimensión comunicación verbal en el servicio de medicina**

**Hospital Nacional Hipólito Unanue**

**Julio 2017.**

INDICADORES	Muy Satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Muy Insatisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Considera que las preguntas que le realizan las enfermeras son claras y precisas.	1	1.2	58	68.2	19	22.4	7	8.2	85	100%
2. Son claras las indicaciones o instrucciones que le han entregado las enfermeras.	1	1.2	62	72.9	19	22.4	3	3.5	85	100%

En la siguiente tabla respecto a la dimensión comunicación verbal, se describe los mayores porcentajes según grado de satisfacción por ítems, donde se observa entre los resultados mostrados que el 72.9 % (62) presentan un grado de satisfacción de “Satisfecho” porque son claras las indicaciones o instrucciones que le han entregado las enfermeras, seguido por el 22.4 %(19) y el 8.2 %(7) tienen un grado de satisfacción de “Insatisfecho” y “Muy insatisfecho” respectivamente porque considera que las preguntas que le realizan las enfermeras no son claras y precisas ; y el 1.2% (1) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “Muy satisfecho” porque son claras las indicaciones o instrucciones que le han entregado las enfermeras.



**Tabla. 8**

**Grado de Satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería según dimensión comunicación no verbal en el servicio de medicina - Hospital Nacional Hipólito Unanue Julio 2017.**

<b>Grado de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy Satisfecho	2	2
Satisfecho	28	33
Insatisfecho	48	57
Muy Insatisfecho	7	8
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

El 57% (48) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “insatisfecho”, seguido del 33% (28) con un grado de satisfacción de “satisfecho”, el 8% (7) presentan un grado de satisfacción de “muy insatisfecho” y por último el 2% (2) un grado de satisfacción de “muy satisfecho”.

Tabla. 9

**Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería según ítems en la dimensión comunicación no verbal en el servicio de medicina**

**Hospital Nacional Hipólito Unanue**

**Julio, 2017.**

INDICADORES	Muy Satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Muy Insatisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Las enfermeras son capaces de transmitirle tranquilidad y confianza mediante su expresión facial (gestos) y tono de voz.	0	0	46	54.1	34	40.0	5	5.9	85	100%
2. Las enfermeras son capaces de calmarlo mediante el contacto físico (darle la mano o tocar el hombro).	7	8.2	26	30.6	46	54.1	6	7.1	85	100%
3. Las enfermeras lo miran a los ojos	0	0	43	50.6	36	42.4	6	7.1	85	100%

mientras le habla.

4. Las enfermeras lo escuchan atentamente cuando usted les habla.	2	2.4	45	52.9	34	40	4	4.7	85	100%
---	---	-----	----	------	----	----	---	-----	----	------

En la siguiente tabla respecto a la dimensión comunicación no verbal, se describe los mayores porcentajes según grado de satisfacción por ítems, donde se observa entre los resultados mostrados que el 54.1%(46) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “Insatisfecho” porque las enfermeras no son capaces de calmarlo mediante el contacto físico (darle la mano o tocar el hombro), seguido por el 52.9 % (45) tienen un grado de satisfacción de “Satisfecho” porque las enfermeras lo escuchan atentamente cuando les habla, el 8.2% (7) de los pacientes tienen un grado de satisfacción de “Muy satisfecho” porque las enfermeras son capaces de calmarlo mediante el contacto físico (darle la mano o tocar el hombro, y el 7.1% (6) presentan un grado de satisfacción de “Muy insatisfecho” porque las enfermeras no lo miran a los ojos mientras le habla.

**Tabla. 10**

**Grado de Satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería según dimensión apoyo emocional en el servicio de medicina - Hospital Nacional Hipólito Unanue Julio 2017.**

<b>Grado de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy Satisfecho	4	5
Satisfecho	37	43
Insatisfecho	39	46
Muy Insatisfecho	5	6
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

El 46% (39) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “insatisfecho”, seguido del 43% (37) con un grado de satisfacción de “satisfecho”, el 6% (5) presentan un grado de satisfacción de “muy insatisfecho” y por último el 5% (4) un grado de satisfacción de “muy satisfecho”.

Tabla. 11

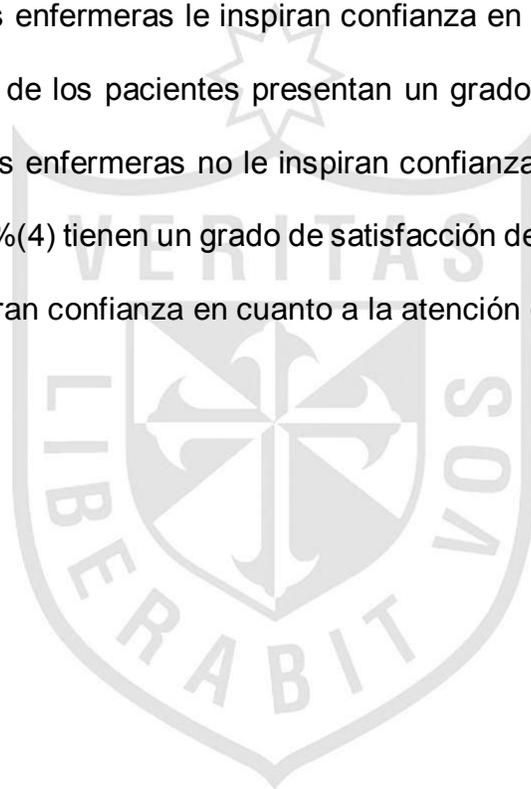
**Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería según ítems en la dimensión apoyo emocional en el servicio de medicina**

**Hospital Nacional Hipólito Unanue**

**Julio 2017.**

INDICADORES	Muy Satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Muy Insatisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Las enfermeras lo acompañan durante los procedimientos que se le realizan.	1	1.2	38	44.7	41	48.2	5	5.9	85	100%
2. Las enfermeras le inspiran confianza en cuanto a la atención que le brindan.	4	4.7	39	45.9	35	41.2	7	8.2	85	100%

En la siguiente tabla respecto a la dimensión comunicación apoyo emocional, se describe los mayores porcentajes según grado de satisfacción por ítems, donde se observa entre los resultados mostrados que el 48.2 % (41) presentan un grado de satisfacción de “Insatisfecho” porque las enfermeras no lo acompañan durante los procedimientos que se le realizan , el 45.9 %(39) tienen un grado de satisfacción de “Satisfecho” porque las enfermeras le inspiran confianza en cuanto a la atención que le brindan; el 8.2 %(7) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “Muy insatisfecho” porque las enfermeras no le inspiran confianza en cuanto a la atención que le brindan; y el 4.7%(4) tienen un grado de satisfacción de “Muy satisfecho” porque las enfermeras le inspiran confianza en cuanto a la atención que le brindan.



## DISCUSION

### Objetivo General

En cuanto a los resultados obtenidos en la presente investigación, un representativo 54 % de los pacientes hospitalizados tienen un grado de satisfacción de “Satisfecho” sobre la competencia de comunicación del profesional de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el 41% tiene un grado de satisfacción de “Insatisfecho”, el 4% tiene un grado de satisfacción de “Muy insatisfecho” y el 1% un grado de satisfacción “Muy satisfecho”. Se observa que existe una tendencia de satisfecho a insatisfecho.

Este estudio difiere del estudio realizado por:

LANDMAN C., CRUZ M., GARCIA E. (2015) en su estudio sobre “Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería”; donde se observa que del 100%, el 47% presentan un grado de satisfacción de “Muy satisfecho”, seguido del 29% con un grado de satisfacción de “Insatisfecho”, el 18% presentan un grado de satisfacción de “satisfecho” y el 6 % tienen un grado de satisfacción de “Muy insatisfecho”.<sup>16</sup>

Existe diferencias en los resultados mostrados; pero ambos se encuentran entre los rangos más altos: “Satisfecho” y “Muy Satisfecho”. Esto se debe a que en la actualidad las exigencias son cada vez mayores; por lo que se observa una necesidad por parte del profesional de enfermería para capacitarse y actualizarse asistiendo a los distintos cursos de actualización y/o continuar con estudios de post grados como: especialidad, maestrías y doctorados; para poder brindar cuidados de calidad.

Los resultados de esta investigación son significativos tanto para los pacientes como para las enfermeras, ya que de esta manera nos permite conocer el grado de satisfacción de los pacientes con respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería; e identificar aquellas fortalezas y debilidades presentes en la enfermera(o) para que el departamento de enfermería organice talleres de capacitación sobre comunicación dirigido a las enfermeras que laboran en el servicio de medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

El profesional de enfermería es capaz de establecer relaciones interpersonales porque posee el conocimiento y las habilidades necesarias para ayudar a las personas enfermas, siendo la comunicación un componente esencial en la relación enfermera-paciente, es el pilar fundamental de los cuidados de enfermería y permite la continuidad de la atención.

La comunicación es una de las llaves maestras de enfermería en la atención al usuario, por lo que es indispensable que el profesional enfermero adquiera y desarrolle habilidades y conocimientos para el buen hacer de su profesión.<sup>16</sup>

Forgas señala que en la actualidad “Las competencias comunicativas forman parte de las competencias profesionales”, el cual integra el ser, el saber y el hacer del profesional universitario. Aguirre Raya defiende el criterio de que las competencias comunicativas constituyen un elemento que permite la coordinación, organización, planificación, ejecución y evaluación de los cuidados al enfermo, es la esencia del proceso, sin el cual no sería posible la implementación del método científico. <sup>17</sup>

## Objetivo Especifico 1

En relación al grado de satisfacción de los pacientes respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería según la dimensión proactividad; el grado de satisfacción es: “Satisfecho” con un 62%, “Insatisfecho” con 20%, “Muy insatisfecho” con 12% y un 6% es “Muy satisfecho”.

Resultado diferente se encontró en el estudio realizado por:

LANDMAN C., CRUZ M., GARCIA E. (2015) en su estudio sobre “Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería”; donde se observa que el 66% de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “Muy satisfecho”, seguido del 27% con un grado de satisfacción de “Satisfecho”, el 5% presentan un grado de satisfacción de “Insatisfecho” y el 2 % tienen un grado de satisfacción de “Muy insatisfecho”.<sup>18</sup>

En el análisis respecto a la dimensión proactividad, se describe los mayores porcentajes según grado de satisfacción por ítems, donde se observa entre los resultados mostrados que el 65.9 % (56) de los pacientes tienen un grado de satisfacción de “Satisfecho” porque las enfermeras responden a sus preguntas cuando tiene dudas, seguido por el 32.9 % (28) presentan un grado de satisfacción de “Insatisfecho” porque las enfermeras no se presentan antes de realizarle algún procedimiento; el 14.1 % (12) de los pacientes tienen un grado de satisfacción de “Muy insatisfecho” porque cuando solicitaron el llamado de las enfermeras, no acudieron a su llamado y el 7.1% (6) presentan un grado de satisfacción de “Muy satisfecho” porque las enfermeras le dan las indicaciones sobre su propio cuidado.

Dentro de nuestra formación profesional nos enseñan que uno de los aspectos importantes es la identificación de la enfermera antes de cualquier procedimiento o

cuidado. Así mismo la enfermera debe actuar y acudir oportunamente al llamado de los pacientes con prontitud para satisfacer sus necesidades y prevenir cualquier situación de riesgo.

La enfermera es la responsable de abogar por el paciente, darle la información precisa y oportuna a él y a su familia, acerca de la hospitalización y evolución, respondiendo preguntas y explicándole sobre procedimientos y cuidados; para que él pueda tomar decisiones en relación a su salud. <sup>19</sup>

Según la literatura la dimensión proactividad es considerada como la forma en la cual la persona se siente capaz de poder liderar, asume el control de su conducta, busca soluciones, toma la iniciativa para el desarrollo de mejoras, toma decisiones, crea nuevos proyectos, actúa positivamente, asume la responsabilidad para que las cosas se realicen.<sup>20</sup>

#### Objetivo Especifico 2:

Con respecto al grado de satisfacción de los pacientes respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería según la dimensión actitud profesional; el grado de satisfacción es: “satisfecho” con un 48%, “insatisfecho” con 45%, “muy insatisfecho” con 7% y un 0% es “muy satisfecho”.

En el análisis respecto a la dimensión actitud profesional se describe los mayores porcentajes según grado de satisfacción por ítems, donde se observa que el mayor porcentaje de los pacientes, el 80 % (68) presentan un grado de satisfacción de “Satisfecho” porque las enfermeras respetan sus decisiones y opiniones, seguido por el 34.1 %(29) y el 12.9 %(11) de los pacientes tienen un grado de satisfacción de “Insatisfecho” y “Muy insatisfecho” respectivamente, porque considera que las enfermeras no comprenden lo que le pasa o se pone en su lugar; y el 1.2% (1)

presentan un grado de satisfacción de “Muy satisfecho” porque las enfermeras tienen la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades.

Los resultados ponen de manifiesto la existencia de la falta de empatía cuando el paciente refiere: “Me insatisfecho y muy insatisfecho porque considero que “las enfermeras no comprenden lo que me pasa o se pone en mi lugar”, la empatía es una pieza clave y esencial dentro de la profesión; permite ponernos en el lugar de la otra persona, comprender su vivencia y su sufrimiento desde la perspectiva del paciente; para poder ayudarlo en el proceso de su enfermedad.

Para Watson la empatía es la capacidad de experimentar, y por lo tanto, de comprender las percepciones y sentimientos de otra persona, así como la capacidad para comunicar esta comprensión.<sup>22</sup>

La enfermera debe estar predispuesta a identificar el momento del cuidado, estar pendiente del sentir del paciente, de su estado de ánimo, de su dolor, de sus necesidades de cuidado, para actuar y acudir oportunamente.<sup>23</sup>

### Objetivo Especifico 3

En relación al grado de satisfacción de los pacientes respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería según la dimensión comunicación verbal; el grado de satisfacción es: “satisfecho” con un 71%, “insatisfecho” con 18%, “muy insatisfecho” con 9% y un 2% es “muy satisfecho”.

Resultado similar encontró LANDMAN C., CRUZ M., GARCIA E. (2015) en su estudio sobre “Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería”; donde se observa que el grado de satisfacción general en relación a la comunicación verbal es alto, sin embargo con valores altos de insatisfacción.<sup>23</sup>

En el análisis respecto a la dimensión comunicación verbal se describe los mayores porcentajes según grado de satisfacción por ítems, donde se observa que el mayor porcentaje de los pacientes, el 72.9 % (62) presentan un grado de satisfacción de “Satisfecho” porque son claras las indicaciones o instrucciones que le han entregado las enfermeras, seguido por el 22.4 %(19) y el 8.2 %(7) de los pacientes tienen un grado de satisfacción de “Insatisfecho” y “Muy insatisfecho” respectivamente porque considera que las preguntas que le realizan las enfermeras no son claras y precisas ; y el 1.2% (1) presenta un grado de satisfacción de “Muy satisfecho” porque son claras las indicaciones o instrucciones que le han entregado las enfermeras.

Los resultados del presente análisis permiten notar que los pacientes se sienten satisfechos porque son claras las indicaciones o instrucciones que le han entregado las enfermeras, posiblemente al momento de comunicarse estén usando una terminología clara y comprensible, sin premuras; facilitando el dialogo; tratando en lo posible de entenderse y hacerse entender donde exista ese intercambio de información para identificar oportunamente los problemas y/o necesidades del paciente.

Según la literatura la dimensión comunicación verbal consiste en aquella comunicación expresada por medio de palabras habladas o escritas usando un lenguaje; el cual se define como el conjunto de palabras, su pronunciación y el sistema para combinarlas para que sean entendidas por el receptor.<sup>24</sup>

#### Objetivo Especifico 4

Según al grado de satisfacción de los pacientes respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería según la dimensión comunicación no verbal el 57% (48) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de

“insatisfecho”, seguido del 33% (28) con un grado de satisfacción de “satisfecho”, el 8% (7) presentan un grado de satisfacción de “muy insatisfecho” y por último el 2% (2) un grado de satisfacción de “muy satisfecho”.

Según la literatura la comunicación no verbal es el intercambio de un mensaje sin la utilización de palabras. Dicha comunicación puede resultar extraordinariamente importante, en especial en situaciones de crisis, cuando las palabras pueden fallar por completo, o no ser suficientes para transmitir lo que se siente. <sup>24</sup>

En el análisis respecto a la dimensión comunicación no verbal se describe los mayores porcentajes según grado de satisfacción por ítems, donde se observa que el 54.1%(46) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “Insatisfecho” porque las enfermeras no son capaces de calmarlo mediante el contacto físico (darle la mano o tocar el hombro), seguido por el 52.9 % (45) tienen un grado de satisfacción de “Satisfecho” porque las enfermeras lo escuchan atentamente cuando les habla, el 8.2% (7) presenta un grado de satisfacción de “ Muy satisfecho” porque las enfermeras son capaces de calmarlo mediante el contacto físico (darle la mano o tocar el hombro, y el 7.1% (6) presenta un grado de satisfacción de “Muy insatisfecho” porque las enfermeras no lo miran a los ojos mientras le habla.

Estos resultados ponen de manifiesto que existe un déficit en el desarrollo de habilidades comunicativas no verbales cuando el paciente refiere “Me siento insatisfecho y muy insatisfecho porque las enfermeras no son capaces de calmarme mediante el contacto físico y no me miran a los ojos mientras me habla”, sin embargo durante nuestra formación universitaria adquirimos competencias para lograr una comunicación eficaz; y no solo mediante el uso de la palabra; sino también a través de nuestro tono de voz, nuestra mirada, postura corporal, apariencia física y

gesticulaciones. Esta comunicación es importante dentro de enfermería, nos permite identificar muchas de las necesidades de nuestro paciente; ya que en algunos casos el paciente hospitalizado no puede comunicarse mediante palabras; y en ello radica el ser de la enfermera; la cual ha adquirido competencias comunicativas para poder establecer una relación persona – persona donde podrá ser capaz de descifrar toda esa información para ayudar al paciente.

#### Objetivo Especifico 5

Con respecto al grado de satisfacción de los pacientes respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería según la dimensión apoyo emocional el 46% (39) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “insatisfecho”, seguido del 43% (37) con un grado de satisfacción de “satisfecho”, el 6% (5) presentan un grado de satisfacción de “muy insatisfecho” y por último el 5% (4) un grado de satisfacción de “muy satisfecho”.

Resultado diferente encontró LANDMAN C., CRUZ M., GARCIA E. (2015) en su estudio sobre “Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería”; en relación al apoyo emocional, una de las áreas mejor percibidas por las personas encuestadas, es la referida a la confianza y compañía.<sup>25</sup>

En el análisis respecto a la dimensión apoyo emocional se describe los mayores porcentajes según grado de satisfacción por ítems, donde se observa que el 48.2 % de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “Insatisfecho” porque las enfermeras no lo acompañan durante los procedimientos que se le realizan , seguido por el 45.9 %(39) tienen un grado de satisfacción de “Satisfecho” porque las enfermeras le inspiran confianza en cuanto a la atención que le brindan; el 8.2 %(7) un grado de satisfacción de “Muy insatisfecho” porque las enfermeras no le inspiran

confianza en cuanto a la atención que le brindan; y el 4.7%(4) de los pacientes presentan un grado de satisfacción de “Muy satisfecho” porque las enfermeras le inspiran confianza en cuanto a la atención que le brindan.

Los resultados del presente análisis ponen de manifiesto la existencia de la falta de apoyo emocional cuando los pacientes refieren: “Me siento insatisfecho porque las enfermeras no me acompañan durante los procedimientos que se me realizan. El apoyo emocional dentro de enfermería debe ser considerado como parte del cuidado, ya que a través del apoyo emocional ayudamos a nuestros pacientes a encontrar las herramientas necesarias para superar las dificultades que se le presenten, disminuyendo momentos de estrés y ansiedad, aumentando el nivel de autoestima; creando momentos de escucha y dialogo para que los pacientes puedan expresarse libremente; cuyo objetivo será el de poder ofrecer confort, seguridad, confianza y bienestar al paciente.<sup>26</sup>

Para Watson: “Es el apoyo percibido por el paciente en la interacción de cuidado con el personal de enfermería a través de un trato cordial y amistoso, con calor humano, que da comodidad y confianza, que deriva en sentimientos de bienestar para el paciente”. Este apoyo emocional corresponde al elemento asistencial del “Desarrollo de una relación de ayuda – confianza”.<sup>27</sup>

## CONCLUSIONES

- ❖ Existe un mayor porcentaje de pacientes que presentan un grado de satisfacción de “satisfecho” con tendencia a “insatisfecho” respecto a las competencias de comunicación del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- ❖ En relación a la dimensión proactividad existe un mayor predominio de pacientes con grado de satisfacción de “satisfecho” respecto a las competencias de comunicación del profesional de enfermería referido a que las enfermeras responden a sus preguntas cuando tiene dudas.
- ❖ Con respecto a la dimensión actitud profesional existe un mayor porcentaje de pacientes con grado de satisfacción de “satisfecho” respecto a las competencias de comunicación del profesional de enfermería referido a que las enfermeras respetan sus decisiones y opiniones.
- ❖ En cuanto a la dimensión comunicación verbal existe un mayor predominio de pacientes con grado de satisfacción de “satisfecho” respecto a las competencias de comunicación del profesional de enfermería referido a que son claras las indicaciones o instrucciones que le han entregado las enfermeras.
- ❖ Con respecto a la dimensión comunicación no verbal existe una mayor frecuencia de pacientes con grado de satisfacción de “Insatisfecho” respecto a las competencias de comunicación del profesional de enfermería referido a que las enfermeras no son capaces de calmarlo mediante el contacto físico (darle la mano, tocar el hombro).

- ❖ En relación a la dimensión apoyo emocional existe un mayor porcentaje significativo de pacientes con grado de satisfacción de “Insatisfecho” respecto a las competencias de comunicación del profesional de enfermería referido a que las enfermeras no lo acompañan durante los procedimientos que se le realizan.



## RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda a la enfermera Jefa del Departamento de Enfermería considerar en su plan operativo capacitaciones acerca del cuidado humanizado donde se considere aspectos importantes de la comunicación para fortalecer las habilidades comunicativas en el profesional de enfermería.
- ❖ Se recomienda a la comunidad científica realizar una investigación sobre los factores que influyen en el grado de satisfacción del paciente con respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ❖ Madrigal Ramírez Martha, Forero Pulido Cecilia Constanza. Comunicación, piedra angular en el cuidado de enfermería. Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal [Internet]. 2015 [consulta el 1 de abril del 2017]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=145229803004>. 1
- ❖ Ciencia y Enfermería .Landman Navarro Cecilia. **Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería** [Internet]. 2015. [consulta el 1 de abril del 2017]. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532015000100009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532015000100009&script=sci_arttext). 2-4-8
- ❖ Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología del Perú. [Internet]. 2008. [consulta el 1 de abril del 2017]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/ketrijes/codigo-etica-deontologia>. 3
- ❖ Fernández Peris Silvia .La comunicación terapéutica: acompañando a la persona en el camino de la enfermedad. Artículo de Investigación [Internet]. 2016. [consulta el 5 de abril del 2017]. Disponible en: [http://www.tremedica.org/panacea/IndiceGeneral/n44\\_tribuna-SFernandezPeris.pdf](http://www.tremedica.org/panacea/IndiceGeneral/n44_tribuna-SFernandezPeris.pdf). 5
- ❖ De Los Ríos Castillo, José Lauro; Ávila Rojas, Teresa Luzeldy. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Revista Investigación y educación en enfermería. [Internet]. 2004. [consulta el 8 de

abril del 2017]. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf> 6-7-8.

- ❖ Barbón Pérez Olga Gloria. “Apuntes sobre competencia comunicativa, calidad del servicio y competencia profesional” *Revistas de Universidad Nacional de Colombia*. [Internet]. 2010. [consulta el 13 de abril del 2017]. Disponible en:  
<http://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/35868/37074>. 9-10
- ❖ Valverde Gefaell Clara. Libro de Comunicación Terapéutica en Enfermería. [Internet] 2007. [consulta el 13 de abril del 2017]. Disponible en:  
<https://es.scribd.com/doc/50712983/comunicacion-terapeutica-en-enfermeria>. 11-12.
- ❖ Landman Navarro Cecilia, CRUZ Osorio María, PÉREZ Meza Paulina **“Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería”** (Trabajo de Investigación para obtener el Título de Maestría en Enfermería) Concepción- Chile [Internet] 2015. [consulta el 17 de abril del 2017]. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532015000100009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532015000100009&script=sci_arttext). 13-18-25
- ❖ Blas Bergara Flor de Jeanette Gretty “Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes críticos acerca de la comunicación brindada por la enfermera en la Unidad de Cuidados Intensivos Hospital San Juan de Lurigancho” (Trabajo de Investigación para obtener el Título de Especialidad en Enfermería Intensivista) Lima Perú UNMSN [Internet] 2013. [consulta el 19 de abril del 2017]. Disponible en:  
[http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/3145/1/Blas\\_Bergara\\_Flor\\_de\\_Jeanette\\_2013.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/3145/1/Blas_Bergara_Flor_de_Jeanette_2013.pdf). 14

- ❖ Sigueñas Coronado Marisol “Percepción del paciente con infarto agudo de miocardio en la relación terapéutica con la enfermera, en el servicio de cardiología Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen-EsSalud” (Trabajo de Investigación para obtener el Título de Especialidad en Enfermería Cardiológica) Lima Perú UNMSN [Internet] 2014. [consulta el 25 de abril del 2017]. Disponible en:  
[http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4485/1/Siguenas\\_Coronado\\_Marisol\\_2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4485/1/Siguenas_Coronado_Marisol_2014.pdf). 15
- ❖ Betzabe Bressia Grados Arrieta “Características de la comunicación enfermero – paciente postquirúrgico mediato”. (Trabajo de Investigación para obtener el Título de profesional de Enfermería) Lima - Perú UNMSN [Internet] 2013. [consulta el 25 de abril del 2017]. Disponible en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3515/3/Grados\\_ab.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3515/3/Grados_ab.pdf). 16
- ❖ De Los Ríos Castillo, José Lauro; Ávila Rojas, Teresa Luzeldy. “Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente”. Revista Investigación y educación en enfermería. [Internet] 2004 [consulta el 05 de mayo del 2017]. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>. 17
- ❖ “Comunicación terapéutica en enfermería”. [Internet] 2012 [consulta el 10 de mayo del 2017]. Disponible en:  
<https://es.slideshare.net/moisestalonsopereaarias/la-comunicacion-terapeutica>. 18

- ❖ Aguirre Raya Dalila A. Competencias comunicativas del profesional de enfermería. Tesis de investigación. [Internet] 2005 [consulta el 20 de mayo del 2017]. Disponible en:  
<http://tesis.repo.sld.cu/108/1/Aguirrerayas-comunicacion.pdf>. 19
- ❖ Universidad de Cádiz Plataforma para la formación, cualificación y certificación de las competencias profesionales - Proactividad. [Internet] 2017 [consulta el 25 de mayo del 2017]. Disponible en:  
[http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com\\_content&view=article&id=164:proactividad](http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=164:proactividad). 20
- ❖ Aguilera, Sergio Fabian. Actitud de enfermería frente al paciente terminal. Tesis de investigación. [Internet] 2012 [consulta el 30 de mayo del 2017]. Disponible en:  
[http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/aguilera\\_sergio.pdf](http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/aguilera_sergio.pdf). 22 - 23
- ❖ “Comunicación en Enfermería”. [Internet] 2017 [consulta el 10 de Junio del 2017]. Disponible en:  
<https://comunicacionenenfermeria.wikispaces.com/06.+Tipos+de+Comunicaci%C3%B3n>. 24.
- ❖ *Martínez Garduño María Dolores, Lic. Gómez Martínez Vicenta, Lic. Siles Juárez Piedad. Apoyo Emocional: Conceptualización y actuación en enfermería. Revistas de Universidad Autónoma de México. Enfermería Universitaria [Internet] 2009. [consulta el 18 de Junio del 2017]. Disponible en:*  
<http://www.revistas.unam.mx/index.php/reu/article/view/29935>. 26 -27.

## ANEXO A

### FÓRMULA PARA EL CÁLCULO DE LA MUESTRA EN POBLACIONES FINITAS

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

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

### REEMPLAZANDO LA FÓRMULA:

n = 109 pacientes.

## VII ANEXO B

### **CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS RESPECTO A LA COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

#### **I. PRESENTACIÓN**

Buenos días mi nombre es Gamarra Marcelo Edith Paola, estudiante pre grado de la escuela de enfermería de la Universidad San Martín de Porres, en coordinación con el Hospital Nacional Hipólito Unanue me encuentro realizando un estudio de investigación, con el fin de obtener información acerca del Grado de Satisfacción de los pacientes hospitalizados sobre la competencia de comunicación del profesional de enfermería. Para la cual solicito su colaboración expresando que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco su gentil colaboración y disposición, solicitándole la mayor sinceridad en sus respuestas.

#### **II. DATOS GENERALES**

**Edad:...**

**Sexo:...**

**Grado de instrucción:**

1. Primaria ( ) 2. Secundaria ( )  
3. Superior, no univ. ( ) 4. Superior, univ. ( )

**Días de hospitalización: ...**

## INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar.

Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento en caso de duda, consulte a la investigadora.

Para cada ítem se responderá con una sola respuesta

4= MUY SATISFECHO: Cuando siempre se siente satisfecho con la actividad

3 = SATISFECHO : Cuando casi siempre se siente satisfecho con la actividad

2 = INSATISFECHO: Cuando rara vez se siente satisfecho con la actividad

1 = MUY INSATISFECHO : Cuando nunca se siente satisfecho con la actividad

ASPECTOS A EVALUAR	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO
1. Las enfermeras se presentan a Ud. antes de realizarle algún procedimiento.				
2. Cuando usted solicitó la atención de las enfermeras, acudieron a su llamado.				
3. Las enfermeras responden a sus preguntas cuando tiene dudas.				
4. Las enfermeras le dan las indicaciones sobre su propio cuidado.				
5. Las enfermeras le entregan información necesaria para que tome decisiones en relación a su salud.				
6. Las enfermeras se muestran comprometidas con sus cuidados.				
7. Las enfermeras comprenden lo que le pasa o se pone en su lugar.				
8. Las enfermeras respetan sus decisiones y				

opiniones				
9. Las enfermeras tienen la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades.				
10. Considera que las preguntas que le realizan las enfermeras son claras y precisas				
11. Son claras las indicaciones o instrucciones que le han entregado las enfermeras.				
12. Las enfermeras son capaces de transmitirle tranquilidad y confianza mediante su expresión facial (gestos) y tono de voz.				
13. Las enfermeras son capaces de calmarlo mediante el contacto físico (darle la mano, tocar el hombro).				
14. Las enfermeras lo miran a los ojos mientras le hablan.				
15. Las enfermeras lo escuchan atentamente cuando usted les habla.				
16. Las enfermeras lo acompañan durante los procedimientos que se le realizan.				
17. Las enfermeras le inspiran confianza en cuanto a la atención que le brindan.				

## ANEXO C

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: Grado de Satisfacción de los pacientes hospitalizados sobre la competencia de comunicación del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2017.

“Habiendo sido informada del propósito de la misma, así como de los objetivos; y, teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”

### COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado paciente:

La investigadora del proyecto para el cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con Ud. a guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados sólo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

Atte.

-----  
Firma del Usuario/a

Jesús María, 05 de julio de 2017

**OFICIO N° 626 -2017-D-FOE-USMP**

Doctor  
**LUIS MIRANDA MOLINA**  
Director  
Hospital Nacional Hipólito Unanue  
Presente .-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y asimismo presentarle a la señorita Bachiller **EDITH PAOLA GAMARRA MARCELO** con código N° 2011213003, alumna egresada de la Facultad de Obstetricia y Enfermería – Escuela Profesional de Enfermería, quien ha elegido la Institución que usted dignamente dirige, para llevar a cabo su trabajo de investigación con el asesoramiento de la Mg. Enf. Ysabel Carhuapoma Acosta y optar el Título de Licenciada en Enfermería.

La investigación titulada: **“GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO RESPECTO A LA COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE, PERIODO ABRIL – JULIO DEL 2017”**, se desarrollará dentro del marco de tiempo estipulado por la Facultad; por lo que solicito tenga a bien brindarle las facilidades que requiere este proceso.

Agradeciéndole anticipadamente por la atención que brinde al presente, quedo de usted.

Atentamente,



**Dra. Hilda Baca Neglia**  
Decana

HBN:shr



Facultad de Obstetricia y Enfermería  
Av. Salaverry N° 1136 - Jesús María  
Telf: 471-1171 / 471-9682 / 471-6791  
Fax: 265-6723  
foe@usmp.edu.pe  
www.usmp.edu.pe/fobstetri/index.php