



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA  
ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE  
EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, 2024**



**PRESENTADA POR  
KELLY LUZ SUAREZ RAMIREZ**

**ASESOR  
WILLIAM JESUS GOMEZ ORE**

**TESIS**

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

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA  
HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN QUE  
BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, 2024**

**PARA OPTAR**

**TÍTULO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**KELLY LUZ SUAREZ RAMIREZ**

**ASESOR**

**MG. WILLIAM JESUS GOMEZ ORE**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN QUE  
BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, 2024**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **Asesor:**

Mg. Williams Jesus Gomez Ore

### **Miembros del jurado:**

**Presidente:** Ysabel Cristina Carhuapoma Acosta

**Vocal:** Silvia Patricia Carrasco Carrasco

**Secretario:** Janet Guevara Casas

## **DEDICATORIA**

La investigación va dedicada a Dios a mi madre, mis hijas y a mi esposo que son parte fundamental en mi vida que me dieron la fuerza y motivo grande para luchar y salir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi asesor por su apoyo y asesoría en el desarrollo de la tesis, asimismo a las autoridades de la escuela profesional por sus conocimientos y arduo trabajo, un saludo infinito a todos ellos.

# REPORTE TURNITIN

**Kelly Luz Suarez Ramirez**

## Nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en el servicio de emerg

Deposito 2024  
My Files  
Universidad de San Martín de Porres

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
tm-oid:29427-408323079

Fecha de entrega  
22 nov 2024, 9:53 a.m. GMT-5

Fecha de descarga  
22 nov 2024, 9:57 a.m. GMT-5

Nombre de archivo  
Nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en el servicio de eme...docx

Tamaño de archivo  
2.0 MB

59 Páginas  
10,382 Palabras  
57,590 Caracteres

 **USMP** Universidad de San Martín de Porres  
Facultad de  
Ciencias y Educación  
Vicerrectoría  
Dra. Victoria del Consuelo Aliaga Bravo  
Jefa de la Oficina de Grados y Títulos

turnitin Página 1 of 65 - Portada

Identificador de la entrega tm-oid:29427-408323079

turnitin Página 2 of 65 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega tm-oid:29427-408323079

## 15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

14% Fuentes de Internet  
3% Publicaciones  
12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguir de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarla. Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

TITULO .....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	20
2.1. Diseño metodológico.....	20
2.2 Población y muestra.....	20
2.3. Criterios de selección .....	20
2.4. Técnica de recolección de datos.....	21
2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	22
2.6. Aspectos éticos .....	22
III. RESULTADOS .....	24
IV. DISCUSIÓN .....	27
V. CONCLUSIONES .....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	37
VII. ANEXOS .....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
<b>Tabla 1.</b> Satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del hospital de emergencias Villa El Salvador 2024 .....	24
<b>Tabla 2.</b> Satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en la dimensión interpersonal en el servicio de emergencia del hospital de emergencias Villa El Salvador 2024 .....	24
<b>Tabla 3.</b> Satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica en el servicio de emergencia del hospital de emergencias Villa El Salvador 2024 .....	26

## RESUMEN

**Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Emergencia Villa el Salvador, 2024. **Método:** Tipo pura, enfoque cuantitativo, un diseño sin intervención, de variables- observacional, corte transversal y de nivel descriptivo. La población de estudio fue conformada por 750 pacientes y una muestra de 254 pacientes obtenida por la fórmula de cálculo de muestra. La técnica empleada fue la encuesta que se desarrolló de forma presencial utilizando el cuestionario de satisfacción del paciente como instrumento de escala ordinal tipo Likert, validado por tres expertos y de confiabilidad del 0,875. **Resultados:** Se evidenciaron que para la variable de investigación su calificación de los pacientes fue de nivel bajo con una representación porcentual del 55,9% (142), asimismo para la dimensión interpersonal se obtuvo una calificación baja en un 50,8% (129) y para la dimensión técnica se obtuvo una calificación media en un 42,9% (109). **Conclusiones:** La existencia de una insatisfacción por parte de los pacientes con la atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de emergencias villa el salvador, 2024.

**Palabras claves:** Servicio, atención, satisfacción, calidad de servicio.

## ABSTRACT

**Objective:** determine the level of patient satisfaction with the care provided by the nurse in the emergency service of the Villa El Salvador Emergency Hospital, 2024.

**Method:** Pure type, quantitative approach, a design without intervention, variables-observational, cross-sectional and descriptive level. The study population was made up of 750 patients and a sample of 254 patients obtained by the sample calculation formula. The technique used was the survey that was developed in person using the patient satisfaction questionnaire as an ordinal Likert-type scale instrument, validated by three experts and with a reliability of 0.875.

**Results:** It was evident that for the research variable the patients' rating was low with a percentage representation of 55.9% (142), likewise for the interpersonal dimension a low rating was obtained with 50.8% (129) and for the technical dimension an average score of 42.9% (109) was obtained.

**Conclusions:** The existence of dissatisfaction on the part of patients with the care provided by the nursing staff in the emergency service of the Villa El Salvador emergency hospital, 2024.

**Keywords:** Service, attention, satisfaction, quality of service.

## I. INTRODUCCIÓN

El acceso a salud en todo el mundo se ha considerado un derecho como parte fundamental de los seres humanos, siendo este servicio demandado por cualquier ciudadano que se encuentre radicando en una nación o Estado, contribuyendo de forma directa al buen desarrollo de la persona, así como de la supervivencia ante cualquier dolencia o enfermedad presentada. Si bien acceder a un servicio de salud es importante para el ciudadano, esto también requiere que su desenvolvimiento sea de forma correcta con una buena atención generando una satisfacción para el paciente.

La satisfacción es comprendida como una valoración interna que una persona realiza respecto a un producto o servicio recibido. Estas características que presente este bien o servicio va establecer el grado de satisfacción o calificación de la persona u observador, siendo este proceso necesario en la medida de que la medición o cuantificación ayuda a una positiva retroalimentación de carácter oportuno de los servicios prestados, permitirá realizar planes de mejora continua<sup>1</sup>.

A nivel internacional, problemáticas asociadas a la satisfacción del usuario que recibe o aprecia un bien o servicio en el tema de medico fueron descritas por el Ministerio de Sanidad donde consideraron que esta variable referente a ciudadanos españoles que se atendieron en centros de salud en todo el territorio nacional fue del 6,27% en el

2023, demostrando que el sistema de salud español viene presentando dificultades en el cumplimiento de una correcta atención a los usuarios que recurren a estos servicios, de la misma forma este servicio fue relatado en la medida de evaluar de que tanto el sistema público protegió a los usuarios de los costos que presentan cada atención y el otorgamiento de subvenciones para tramites operativos y la designación de medicamentos para los atendidos<sup>2</sup>. De la misma manera, el diario El Correo aseveró que la satisfacción de los usuarios o pacientes que recibieron atención médica en centros públicos en el continente europeo tuvo una valoración media o regular en un 44,3%, siendo esta problemática más intensa en países como Francia, Alemania, España y Portugal<sup>3</sup>.

En el contexto latinoamericano, Vázquez et al.<sup>4</sup> explicó la misma problemática en pacientes que fueron recibidos en la Unidad Médica de Puebla, México, donde el nivel de satisfacción fue descrito en un 60%, existiendo deficiencias en los plazos de espera para ser atendidos, referencias de citas por paciente que recurría a atención especialidad y calidad en la atención brindada por personal de enfermería. De igual manera Velázquez<sup>5</sup> evidenció una similar problemática asociada al servicio de Tele nutrición en la plataforma CEDIA-UTN en Ecuador, describiendo que los pacientes esperaban siempre recibir una buena atención, pero esta no fue cubierta, ello en puntuaciones de 4,47 de puntuación máxima de cinco, de la misma forma se conoció que un 18% de los pacientes no estuvieron satisfechos.

A nivel nacional se mencionaron problemáticas similares a una baja satisfacción por parte de los pacientes o usuarios de servicios de salud, específicamente en la atención o desempeño de personal de enfermería, siendo el primer caso de Piedra et al.<sup>6</sup> donde

evidenció una crisis asociada a la calidad de atención referida a la satisfacción de ciudadanos que fueron atendidos en un centro de salud en el área de emergencias, siendo cuantificado en que un 14,5% de los usuarios se encontraron insatisfechos respecto a la atención brindada en un centro médico público, en situación de atención de emergencia, asimismo se pudo relatar en que el componente que mayor satisfacción del paciente fue el de empatía del personal de salud, la fiabilidad del servicio así como de la capacidad de responder ante un hecho de riesgo de forma oportuna. El menor porcentaje estuvo relacionado con el aspecto infraestructura/seguridad.

Del mismo modo, algunos estudios han comprobado que la satisfacción del paciente tiene un efecto en la recuperación de su salud. El paciente que recurre a un centro asistencial es porque su salud se encuentra deteriorada, pero si percibe que es muy bien atendido por medio de los trabajadores que labora en dicha institución, esto tendrá un efecto en su estado de ánimo e influirá en su pronta recuperación<sup>7</sup>. En la situación de cada servicio de salud que atiende específicamente casos de emergencia, esto sucede al presentarse alguna condición de manera repentina o inesperada que debe ser inmediatamente atendida debido a que puede generar un riesgo a la vida de forma inminente, o puede dejar secuelas que invaliden al paciente. Son pacientes con daños calificados como prioridad I o II<sup>9</sup>.

Por tanto, el servicio de emergencia brinda servicios referidos a una atención de carácter médico y quirúrgica de manera frecuente y en función a los requerimientos de los pobladores que se acercan a estas instituciones en cualquier momento dentro del día, buscando recurrir a la atención mediata ante una situación de peligro o de

afectación a su vida. Están constituidos por área de triaje, admisión, tópico de atención, salas de observación y unidades de reanimación o trauma shock<sup>9</sup>. La característica de estos servicios hospitalarios es la atención de un paciente cuya situación no admite la espera de un turno por consulta externa; en estos casos el factor tiempo juega un papel importante porque de ello depende la vida y la integridad del enfermo; son casos que deben atenderse de inmediato<sup>9</sup>.

Entre los profesionales que asisten al paciente en el servicio de emergencia se mencionan al personal de enfermería, quienes cumplen su función del cuidado, teniendo en cuenta el buen desempeño de sus actividades frente a los usuarios o a cada paciente, bajo la norma ética que rige la profesión. El enfoque principal de la profesión de enfermería es la persona y en el caso del paciente en la unidad de emergencia, el enfermero no solo debe tener las competencias teóricas/prácticas para su actividad, que demanda gran responsabilidad, sino también importa el trato que le brinde al paciente<sup>10</sup>.

El enfermero/a en emergencia se desenvuelve en un entorno de estrés y alta tensión para lograr estabilizar al paciente y salvar su vida, casi siempre contra el tiempo. Forma parte de un equipo multidisciplinario, quienes tienen el objetivo de salvar vidas y trabajan en conjunto para tal fin<sup>10</sup>.

Además, entre las cualidades profesionales debe poseer capacidad de adaptación a situaciones de estrés, capacidad de resolución, poseer inteligencia emocional, mantener comunicación efectiva con el personal, pacientes y familiares, capacidad para priorizar al paciente según su condición, así como sólidos conocimientos científicos para realizar procedimientos oportunos<sup>10</sup>.

Enfermería tiene a cargo el cuidado del paciente; es quien permanece a su lado hasta la recuperación total de su salud y lo acompaña desde su ingreso hasta su alta, lo cual es crucial para su recuperación. La atención holística que debe brindar el enfermero/a incluye una perspectiva biopsicosocial y espiritual, lo cual incluye la manera como se atiende al paciente, desde que se tiene el primer contacto hasta que se retira del servicio de emergencia<sup>13</sup>.

Sobre el análisis del estudio del arte realizado en la búsqueda de antecedentes o estudios anteriores tanto en un contexto nacional e internacional, se encontraron en primer lugar los hallazgos de Piedra et al.<sup>6</sup>, en 2018, quienes realizaron un estudio referido a la calidad de la atención y su asociación respecto al grado de satisfacción de los pacientes que recurrieron a atenderse en un hospital ubicado en el distrito de Ate Vitarte en el 2018. A nivel metodológico, el estudio fue desarrollado bajo un análisis observacional, descriptivo, de recolección de datos por el investigador única y de finalidad metodológica basada en demostrar la existencia de una correlación. Sus resultados fueron que el 85,5% de pobladores que recurrieron a atenderse en esta institución pacientes refirieron percibir una buena atención por lo que su satisfacción fue positiva, particularmente en dimensiones como la capacidad del personal medico en sentir su dolencia e identificar el síntoma, la confiabilidad del paciente en los servicios recibidos por el hospital y finalmente de la capacidad de responder el personal medico ante cualquier imprevisto referido al paciente. El menor porcentaje estuvo relacionado con el aspecto infraestructura/seguridad.

Ayala<sup>16</sup>, en 2018, publicó su investigación denominada "satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo

II-2 Sullana, setiembre-diciembre 2018". Su metodología fue un estudio de procesamiento numérico - estadístico, de objetivo sujeto a la descripción de las variables y de recolección única y temporal. Los resultados fueron 54.5% mostraron satisfacción baja, 40% satisfacción media y 5% satisfacción alta.

Alván et al.<sup>17</sup>, en 2021, realizaron la investigación cuyo propósito fue establecido en relatar la percepción de usuarios que se atendieron en un hospital en Iquitos, así como a su satisfacción en la atención brindada por los colaboradores del área de emergencia en el 2020. En el aspecto metodológico, el estudio se desarrolló bajo el análisis estadístico, de diseño descriptivo, única medición de la variable y un propósito de describir a la satisfacción del usuario y calidad de atención. Sus resultados demostraron a nivel descriptivo en que un 76.5% de la muestra evaluada afirmó que la atención del personal de enfermería en función a calidad fue de carácter bueno, seguido de una apreciación regular y mala del 21.1% y 2,4%. Por otro lado, en la valoración de la satisfacción en primer lugar el 76,2% asumieron estar satisfechos y el resto entre insatisfechos.

Díaz<sup>18</sup>, en 2018, elaboró la investigación titulada "satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia Hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo". Su metodología fue un estudio de procesamiento numérico - estadístico, de objetivo sujeto a la descripción de las variables y de recolección única y temporal. Sus resultados fueron: 63.8% del nivel de satisfacción fue baja, 29.0% media y 7.1% alta.

Vega<sup>19</sup>, en 2019, en su tesis titulada "Satisfacción del paciente quemado con el cuidado que brinda el enfermero, servicio de quemados, hospital nacional arzobispo

Loayza, Lima mayo junio 2019". Su metodología fue un estudio de procesamiento numérico - estadístico, de objetivo sujeto a la descripción de las variables y de recolección única y temporal. Los hallazgos permitieron comprender que el 52% de los usuarios que se atendieron refirieron que su satisfacción fue de carácter alta y el resto o el 48% de carácter bajo.

A nivel internacional lo dispuesto por Queiroz et al.<sup>20</sup>, en 2018, elaboraron la investigación cuyo objetivo central fue establecido en contar la percepción de la satisfacción del usuario que fue atendido en la unidad de urgencia y emergencia. Su metodología fue estudio transversal de naturaleza cuantitativa. Sus resultados fueron 86.02% quedaron satisfechos por mantener una comunicación efectiva, 77.68% de los profesionales prestaban atención en lo que estaban haciendo y 10.71% prestaban atención en su trabajo.

Otro estudio similar fue planteado por Maggi<sup>21</sup>, en 2018, cuya investigación abordó elaboró su trabajo académico cuyo nombre fue "Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro". Con respecto a la metodología, el estudio se desarrolló bajo un procesamiento numérico y estadístico, de finalidad sujeta a la descripción de la variable y de única recolección en un determinado periodo. Sus resultados fueron que usuarios que fueron recibidos por el servicio de atención médica refirieron estar en mayor representación satisfechos respecto al componente capacidad de respuesta, y se mostraron insatisfechos con los elementos de fiabilidad de servicio, seguridad en el cuidado y empatía por parte del personal de salud o del hospital.

Cárdenas<sup>22</sup>, en 2019, realizó la investigación titulada “Nivel de satisfacción con la atención de enfermería de los pacientes que asisten al servicio de urgencia en la empresa social estatal Hospital local de San Fernando”. Su metodología fue un estudio de procesamiento numérico - estadístico, de objetivo sujeto a la descripción de las variables y de recolección única y temporal. Sus resultados fueron que obtuvo un nivel óptimo el factor “monitorea y hace seguimiento”, en cuanto a “accesibilidad” el 50% lo considera aceptable, así como el criterio “explica y facilita”.

Pozo<sup>23</sup>, en 2021, cuyo estudio denominado “Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del Centro de Salud Las Piñas, Milagro 2021”. De carácter metodológico el estudio fue desarrollado bajo un análisis de datos numérico y estadístico, sin experimentación de variables, de objetivo como describir a las variables que previamente fueron evaluadas a través de un corte transeccional o de única recolección. Sus resultados en relación a la apreciación de los usuarios que recibieron este servicio demostraron que los elementos como el acceso al servicio médico de emergencia, la seguridad en la atención, el monitoreo del paciente y el acompañamiento del personal médico fueron calificados como alto, sin embargo, en las características de explicación, facilitación y anticipación al paciente sobre el servicio brindado tuvieron puntuaciones que fueron calificadas como medio y bajo.

Villamar et al.<sup>24</sup>, en 2023, realizaron la investigación que tuvo como propósito medular el conocer la calificación de la satisfacción de los usuarios que se atendieron en un centro de salud, específicamente en un centro de emergencia durante la etapa de pandemia 2020. A nivel de la metodología, el estudio fue realizado bajo un

procesamiento numérico - estadístico, de objetivo sujeto a la descripción de las variables y de recolección única y temporal. Sus resultados fueron que 58% de los pacientes atendidos se mostraron insatisfechos con la atención recibida sobre todo en “capacidad de respuesta” y “fiabilidad”. Mientras que los de alta satisfacción son “tangibilidad” y “empatía”.

Con relación al marco teórico, se concibió el concepto de satisfacción en función a lo dispuesto por Oliver<sup>25</sup> que lo denominó como una respuesta subjetiva y de carácter positiva o negativa acerca del contacto que presenta el usuario con el servicio o producto demandado o recibido, siendo este contacto la que genera una opinión emocional sobre las características del objeto tangible o intangible. En la actualidad, esta definición es mejorada por muchos investigadores como Yu y Dean donde centra sus opiniones en plantear a la variable como una respuesta emocional de un observador o ente humano que mediante su valoración sobre una cosa genera un proceso de juicio cognitivo cuyo resultado califica de forma positiva o negativa a este mismo bien<sup>25</sup>.

Sobre el nivel de satisfacción los autores consideran importante la evaluación de la satisfacción, una de las razones es que el régimen de esta variable logra denotar el sentir subjetivo de los usuarios o seres que reciben este servicio o bien, ya sea en un contexto empresarial, social, económico, educativo y específicamente en el de salud médica. También porque este fenómeno va de la mano a mejores logros en el área de la salud, del mismo modo, se relaciona con la continuidad del cliente en el uso de los servicios sanitarios, es decir su fidelidad, lo cual repercute en la calidad y conlleva a una mejoría de los bienes tangibles o intangibles que se promocionan en el mercado

o por las organizaciones tanto publicas como privadas, repercutiendo en la imagen corporativa y en los costos<sup>27</sup>.

Asimismo, se mencionó a la Organización Mundial de Salud (OMS), que conceptualizó a la calidad de atención como un estado en donde los servicios referidos a la salud y que son brindado a los ciudadanos o personas que recurren a atender se desarrolla de forma correcta, es decir que la atención brindada por un centro de salud cumple su finalidad basándose en lo más optimo para la satisfacción de la necesidad del paciente. Agregó a ello, que para que este servicio sea desempeñado de forma correcta es necesario la asistencia de personal profesional especializado en salud y gestión cuyo propósito va alineado a una atención sanitaria universal.

A nivel mundial y a medida en que esta organización determina que los servicios sanitarios de salud forman parte de un derecho humano esto ha ido mejorando en función a que cada elemento está íntimamente ligado a la atención optima de las necesidades del paciente, siendo imperativo la importancia de contar con este servicio y que sea brindado con calidad<sup>26</sup>.

Por otra parte, cuando se refieren a la atención sanitaria, este término va direccionado a muchas definiciones, siendo el más adecuado el que va comprendido como una actividad vinculada a erradicación de los problemas de tipo médico que una persona presenta, siendo esta disminución realizada de forma eficaz y equitativa en función a las necesidades y urgencias del problema médico. De tal modo, esto se desarrolla en función a la relevancia del caso, sin evitar daños a otras personas que buscan atenderse, respetando sus preferencias y valores personales<sup>26</sup>.

De la misma forma se mencionaron los componentes o elementos que forman a la variable satisfacción del paciente que fueron disgregados en la dimensión interpersonal (humana) y la dimensión técnica (conocimientos).

Se consideró como satisfacción interpersonal a la percepción del usuario o pacientes sobre la forma en como el personal de enfermería trata al paciente o usuario que asiste a un centro de salud, esto principalmente en que el servicio que brinda el profesional de la salud se realice con amabilidad, un lenguaje claro, empatía, confidencialidad y sobre todo el buen trato que genere una emoción positiva del paciente que viene a solicitar atención en un centro de salud<sup>25</sup>. De la misma manera, en el área de la salud se agregó que también esta dimensión forma parte de la satisfacción del mismo personal de salud que realiza sus labores de asistencia médica, explicado que su comportamiento incide de modo correcto en la motivación positiva del personal de enfermería<sup>26</sup>.

Asimismo, cuando se expone a la dimensión técnica nos referimos a la percepción del paciente respecto al desenvolvimiento de los colaboradores de enfermería en términos de conocimientos materia de su profesión, siendo esta satisfacción en la medida de que, si el paciente siente que el enfermero está completamente informado de su historia clínica, la capacidad de respuesta y el interés de por el paciente en materia de cumplir tratamientos designados por el médico o especialista e incluso aspectos de bioseguridad del paciente<sup>26</sup>.

Al respecto de los beneficios que ofrece una atención médica de calidad, esta se explica en que los servicios de salud deben ser desarrollados de forma oportuna, debido a que ello ayuda en la disminución de los plazos y tiempos que un usuario debe

realizar para ser atendido, generando un incremento de la satisfacción de otros usuarios o pacientes que recurren al servicio de atención médica, evitando lesiones generadas por la espera excesiva, otro beneficio es explicado en una atención equitativa o sin discriminación por cualquier índole social, económica, racial, política y geográfica, otro beneficio que ofrece una atención medica de calidad es el elemento de integridad de cada especialidad o área médica que se busca brinda, siendo que este debe estar disponible ante cualquier requerimiento del paciente, la eficiencia que se detalla en que el servicio debe maximizar el beneficio al paciente, brindándole los recursos que necesita de forma proporcionada y razonable a fin de evitar pérdidas de insumos<sup>26</sup>.

Las cualidades del profesional que realiza labores de enfermería, lo principal es el cuidado a la persona desde un punto científico y profesional; es por ello que el buen trato, la paciencia y la empatía con el paciente y sus familiares deben estar presentes y forman parte de las cualidades que toda enfermera debe exhibir<sup>27</sup> (28 dos santos).

La eficiencia está relacionada con una óptima atención lo cual le permita al paciente la mejora de su salud. Se requiere de estabilidad emocional lo cual implica un buen manejo de emociones para brindar al paciente estabilidad emocional. También debe manejar habilidades de comunicación ya que forma parte de un equipo interdisciplinario; la flexibilidad es importante, así como la empatía, paciencia, positividad y atención a los detalles<sup>28</sup>.

La honestidad, la resistencia física y el buen trabajo en equipo también son virtudes que debe tener toda enfermera. La atención que brinda la enfermera debe tener cualidades tanto técnicas como humanas, ya que la prioridad es la recuperación de la

salud del paciente, desde un alcance de tipo bio psico-social, el individuo como persona debe tener un alto grado de consideración<sup>28</sup>.

Con respecto a la teoría de enfermería de Jane Watson, aquella consideró que es importante el estudio de las humanidades tanto como las ciencias, dado que enaltece la habilidad de pensar o razonar, así como el desarrollo humano o como persona, por lo cual integró las artes y las humanidades al cuidado de enfermería. También le dio al cuidado de enfermería un enfoque filosófico y espiritual, viendo al cuidado con un enfoque moral y ético; convirtiéndose en transpersonal, relacional e intersubjetivo<sup>25</sup>.

Watson le confiere a la relación paciente-persona y enfermera-persona un vínculo que permite la expresión de sentimientos y creencias al acto de cuidar, involucra un grado de genuinidad y sinceridad en la atención del ser humano como tal. Le permite a la enfermera no solo ver en el otro a un paciente sino una persona, a la cual le llega a transmitir lo profundo de su espíritu y viceversa<sup>30</sup>.

Para la autora, el fin de un enfermero (a) va de la mano como un fin colaborativo y de crecimiento altruista como persona, también considerada como un desarrollo a nivel de lo espiritualidad. Por medio de la interacción se va descubriendo el poder interno, la transcendencia y la curación. Lo transpersonal es ir más allá de uno mismo que permite lograr generar un incremento de vínculos de carácter mágico o llamado espiritual de forma profunda<sup>30</sup>.

Sobre la definición de términos básicos se mencionó a la satisfacción del paciente como la respuesta que brinda el paciente atendido por el personal de enfermería, la cual se expresa por medio de emociones, percepciones, impresiones e ideas en cuanto a su estadía en el servicio de emergencia (tópico de medicina), desde el ingreso

hasta el alta, en las dimensiones Interpersonal (humana) y Técnica (conocimientos). La calidad de atención de enfermería como al cuidado que brinda el personal o profesional de enfermera respecto al usuario o persona que demanda un servicio médico, específicamente que ingresa al servicio de emergencia, que suelen ser situaciones que amenazan o ponen en riesgo su vida; este cuidado debe darse en las mejores condiciones, en cuanto a la empatía, claridad, respeto y discreción.

El nivel de satisfacción como la medición del grado de satisfacción del paciente atendido por el personal de enfermería en los centros asistenciales. Permiten realizar evaluaciones posteriores en cuanto a la calidad de la atención brindada. A la atención en emergencia enfocada en el servicio de salud y son aquellas situaciones en la cual se ve amenazada la salud del paciente<sup>27</sup>. De no brindarse la atención de manera correcta e inmediata el paciente puede morir. Se realizan en los servicios de emergencia de los establecimientos de salud.

Para conocer el nivel de satisfacción es necesario el uso de instrumentos, siendo el de la aplicación de encuestas de opinión; en la actualidad se han convertido en un factor por el cual diversos establecimientos de salud, sobre todo los privados, invierten recursos pues consideran que el éxito o fracaso en el mercado depende de cuan satisfecho o no se encuentren los pacientes<sup>27</sup>.

Al respecto, la teórica Watson<sup>11</sup> en su teoría sobre el cuidado humanizado, proporciona a la profesión de enfermería una visión subjetiva de los cuidados, con una perspectiva transpersonal (espiritual), considerando al otro como uno mismo. Brindando al paciente un trato empático, de coherencia y afecto, entendiendo y comprendiendo los sentimientos del paciente, y de la misma forma, sabiendo expresar

los propios sentimientos. Watson en su teoría, prioriza el cuidado humano como un cumulo de valores, compromiso y voluntad, estando relacionados tanto la ciencia como el arte en su labor.

Por medio de esta teoría, se reformula el quehacer enfermero, dándole una perspectiva más trascendental a los cuidados, no solo desde el aspecto técnico sino humanizando de la atención que le damos a la persona, por medio de dotar a la profesión de un sistema de valores que guie la acción de la enfermera<sup>11</sup>.

Por lo anteriormente mencionado, se entiende a la variable como la evaluación positiva que un ente realiza sobre un objeto, ello sumado a las características que este bien presenta y que tanto logró impactar respecto a la satisfacción de una necesidad. El paciente está atento tanto en el trato como en la oportunidad de la atención y a los resultados en cuanto a la recuperación de su salud; mide los conocimientos y preparación técnica del profesional, evalúa cómo es tratado, ya que siempre el paciente espera un trato humano<sup>12</sup>

Las instituciones sanitarias públicas en su mayoría, sobre todo en los países en vías de desarrollo, enfrentan retos en cuanto a la atención ya que casi siempre la demanda rebasa la oferta de servicios y se ven colapsados por la alta demanda de pacientes; existen limitaciones, sobre todo, en cuanto a la forma y calidad de su funcionamiento, los procesos y procedimientos, el estado de equipos, la escasez de insumos y la calidad de la atención ofrecida. Todo esto produce insatisfacción de los pacientes que se expresa en las encuestas sobre el nivel de atención<sup>13</sup>.

El paciente continuamente está expuesto a largas colas, carencia de equipos, demoras en la atención, incluso quejas por malos tratos por parte del personal de salud, entre

ellos enfermería, quienes por la sobrecarga laboral se ven saturados y presentan los efectos del conocido síndrome de burnout o estrés laboral<sup>13</sup>.

Cabe señalar que la profesión de enfermería está enmarcada bajo el Código de Ética y Deontología, en el cual se señala que el profesional debe mantener una conducta que evidencia el cumplimiento de principios éticos y morales, tanto con la persona como con la sociedad en general. Debe mantener buenas relaciones que demuestren respeto mutuo, cortesía, lealtad, solidaridad, entre otros, que propicien una convivencia pacífica y tolerante<sup>14</sup>.

Se considera deber de la profesión de enfermería brindar una atención eminentemente humana, actuando con empatía e identificándose en todo tiempo con la persona que cuida. El ejercicio de su profesión estará siempre orientado al respeto de los derechos humanos<sup>14</sup>.

Los usuarios de los servicios asistenciales vienen demandando, cada vez más, mejores servicios y mejor atención por parte de los profesionales de la salud, incluyendo a enfermería; de lo que se trata es de ofrecer el mejor cuidado y para lo cual, existen herramientas de apoyo al personal con el fin de mejorar su servicio, como las guías clínicas, sistemas de seguimiento como auditorias, estudios de pacientes o consentimiento informado, además de evaluaciones de otros profesionales homólogos que evalúen y acrediten el trabajo que realiza el personal de salud<sup>15</sup>.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el 2023, en países con ingresos medios y bajos, se producen cada año de 5,7 a 8,4 millones de muertes por causa de un sistema deficiente de atención, lo cual está trayendo discusiones para mejorar y reformar las prácticas de atención sanitaria en cada país. Lo cual ha producido que la

población sea más exigente con el trato que se le da a la persona, además, que las instituciones de salud cuenten con profesionales más capacitados y preparados en brindar los mejores servicios a los pacientes.

Como justificación, el estudio fue importante en que permite conocer la manera en la cual el personal de enfermería viene realizando la atención de los pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador (HEVES). Además, es importante para la institución conocer de manera oportuna el indicador sobre nivel de satisfacción del cliente, en este caso, de los pacientes que se atienden en un servicio considerado tan concurrido como lo es el servicio de emergencia.

También es importante conocer si los protocolos de atención se vienen cumpliendo en relación con el tiempo de atención, oportunidad de la atención, el trato al paciente, los conocimientos y cualidades del profesional de enfermería y la infraestructura con la que cuenta el servicio.

Así mismo, los resultados que se obtendrán motivará a las autoridades en mejorar los niveles de satisfacción del paciente/usuario que acude al Hospital, teniendo en cuenta que los beneficiarios directos serán los pacientes y como beneficiarios secundarios el personal de enfermería, sabiendo que los proyectos de mejora continua tienen por finalidad una correcta administración de los recursos materiales y humanos para lograr una satisfacción idónea del usuario producto de la atención con calidad.

Sobre la problemática del estudio, ese fue relatada en la observación del desempeño del personal de enfermería sobre la atención al paciente en el hospital de emergencias Villa el Salvador, 2024, donde se observó que los pacientes se encontraban descontentos con el trato que brindaban algunos enfermeros/as; de la misma forma,

este descontento fue disgregado en la lenta atención del personal de enfermería en recopilar los datos de triaje como peso, talla, y demás información necesaria para la designación a consulta general. Agregado a ello, se observó diversas quejas de los usuarios en cuanto a la oportunidad de recibir el tratamiento, refiriendo a que no existía cumplimiento en los plazos de aplicación de los tratamientos, aunado a que se realizaban prácticas de solicitar comprar a los pacientes y estos no eran aplicados por el personal de enfermería. Un paciente refirió que la enfermera le respondió “señor tiene que esperar, no ve que estamos ocupados”; igualmente se evidenció el servicio de emergencia saturado de pacientes y solo dos o tres enfermeras atendiendo en el tópic de emergencia. Del mismo modo, hay áreas congestionadas de personas con poco espacio para movilizarse, el paciente se queja de que las enfermeras pasan, pero nadie le hace caso cuando las llama para que lo atiendan.

Por los motivos antes expuestos se formula, el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital Emergencia Villa el Salvador, 2024? Cuyo objetivo general fue: determinar el nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Emergencia Villa el Salvador, 2024 y como objetivos específicos: identificar el nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en la dimensión calidad interpersonal, Identificar el nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en la dimensión calidad técnica.

Ante lo explicado se planteó la siguiente pregunta de investigación que fue de ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en el

servicio de emergencia en el Hospital Emergencia Villa el Salvador, 2024? Y el objetivo de investigación en determinar el nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Emergencia Villa el Salvador, 2024.

Asimismo, se plantearon otros objetivos específicos en identificar el nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en la dimensión calidad interpersonal en el servicio de emergencia del Hospital Emergencia Villa el Salvador, 2024 e identificar el nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en la dimensión calidad técnica en el servicio de emergencia del Hospital Emergencia Villa el Salvador, 2024.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Diseño metodológico**

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo, no experimental, nivel descriptivo, corte transversal y asimismo será prospectivo.

### **2.2 Población y muestra**

#### **2.2.1. Población**

Como población, fue delimitada en 750 pacientes o usuarios que se atienden en el hospital de emergencias Villa el Salvador, 2024.

#### **2.2.2. Muestra**

La muestra fue conformada por 254 pacientes o usuarios que se atienden en el hospital de emergencias Villa el Salvador, 2024 de acuerdo el cálculo de la muestra para poblaciones finitas (Ver anexo C: cálculo de la muestra); el tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple.

### **2.3. Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

- Pacientes mayores de edad (más 18 años) que acepten participar firmando el consentimiento informado.

- Pacientes que son triados y registrados como prioridad III y IV, y reciben atención por el personal de enfermería en el tópico de medicina del servicio de emergencia.

**Criterios de exclusión:**

- Pacientes menores de edad.
- Pacientes mayores de edad que no deseen participar en el estudio.

**2.4. Técnica de recolección de datos**

La técnica fue la entrevista y el instrumento fue un cuestionario de 60 preguntas elaborado por Tarrillo<sup>31</sup>, con una validez de r de Pearson  $>2$  y con una confiabilidad de alfa de Cronbach 0.93.

Categorización de la variable: Se determinaron 3 categorías por medio de la escala de Stanones:

- Nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Emergencia Villa el Salvador:

Bajo (60 a 139)

Medio (140 a 219)

Alto (220 a 300)

- Nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en la dimensión Interpersonal en el servicio de emergencia del Hospital Emergencia Villa el Salvador:

Bajo (30 a 69)

Medio (70 a 109)

Alto (110 a 150)

- Nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en la dimensión Técnica en el servicio de emergencia del Hospital Emergencia Villa el Salvador:

Bajo (30 a 69)

Medio (70 a 109)

Alto (110 a 150)

## **2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Se utilizó el software estadístico SPSS, se aplicará estadística descriptiva, por medio del cual se obtuvieron las tablas de frecuencia y porcentaje en las cuales se presentaron los resultados obtenidos.

## **2.6. Aspectos éticos**

Como aspectos éticos de la investigación, este estudio fue planteado en estricto cumplimiento de las disposiciones de la USMP, tanto en sus directivas, reglamentos y procedimientos desde la presentación del plan de tesis hasta la culminación de la tesis. De la misma manera, se respetó los cuatro principios éticos mencionados en cada etapa o acción siguiente:

Como principio de autonomía basado en el respeto de la decisión de los participantes del estudio de responder las encuestas, ello sujeto a la firma del consentimiento informado.

Como principio de justicia basado en la igualdad de opiniones y respuesta que brindaron cada participante respecto a conocer la variable de investigación, sin discriminar o depurar cualquier opinión ajena a la mayoría de los participantes.

Como principio de beneficencia en el trato de respeto y cordialidad de cada participante, así como de la privacidad y confidencialidad de sus opiniones acerca de la atención del hospital de investigación, es decir que los datos recopilados fueron usados exclusivamente para fines académicos.

Finalmente, como principio de no maleficencia, en que ninguno de los participantes sufrió alguna lesión o fueron expuesto a ningún riesgo en el momento de participar del estudio, es decir que se respeto su integridad física, mental y espiritual.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** Satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del hospital de emergencias Villa El Salvador 2024

<b>Categoría</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alto	52	20,5%
Medio	60	23,6%
Bajo	142	55,9%
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100,0%</b>

En referencia a la tabla 1 se encontró que el 55,9% de los pacientes tuvieron una satisfacción baja respecto a la atención que brindó el personal de enfermera, siendo esto representado en una frecuencia de 142 pacientes.

**Tabla 2.** Satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en la dimensión interpersonal en el servicio de emergencia del hospital de emergencias Villa El Salvador 2024

<b>Categoría</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alto	56	22,0%
Medio	69	27,2%
Bajo	129	50,8%
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100,0%</b>

En referencia a la tabla 2 se encontró que el 50% de los pacientes tuvieron una satisfacción baja respecto a la atención que brindó el personal de enfermera en la dimensión técnica, siendo esto representado en una frecuencia de 109 pacientes.

**Tabla 3.** Satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica en el servicio de emergencia del hospital de emergencias Villa El Salvador 2024

<b>Categoría</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Alto	45	17,7%
Medio	109	42,9%
Bajo	100	39,4%
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100,0%</b>

En referencia a la tabla 3 se encontró que el 42,9% de los pacientes tuvieron una satisfacción media respecto a la atención que brindó el personal de enfermera en la dimensión técnica, siendo esto representado en una frecuencia de 109 pacientes.

## IV. DISCUSIÓN

Acerca de la discusión, el presente capítulo partió en exponer al objetivo general cuyo enunciado se formuló en “determinar el nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Emergencia Villa el Salvador, 2024” cuyos resultados evidenció que la satisfacción del paciente tuvo una calificación baja con una frecuencia de 142 encuestados de la muestra y una representación del 55,9%, en segundo lugar se obtuvo que la satisfacción del paciente fue de calificación media en 60 encuestados con una representación del 23,6% y finalmente a una calificación alta de acuerdo a los 52 encuestados con una representación del 20,5%. Acerca de los valores obtenidos y su relación con la realidad del centro de salud, se comprendió que la percepción de los pacientes en mayoría, indicaron que su satisfacción frente al servicio de enfermería en el centro hospitalario fue bajo, aquel fue discutido con lo dispuesto por Ayala<sup>16</sup> cuyos resultados se compararon evidenciando una relación a lo dispuesto por el estudio actual en explicar el grado de satisfacción del paciente siendo muy similar en apreciación de nivel bajo en un 54,5%, que del mismo modo fue realizado en un centro hospitalario nacional estatal pero ubicado en la localidad de Sullana que de igual manera resultó ser una institución administrada por el Estado y por consiguiente presentando una misma realidad presupuestal. Sobre la teoría para comprender a la

satisfacción del usuario Oliver<sup>25</sup> mencionó del mismo modo que en ambos estudios la satisfacción del usuario responde a la forma en como una necesidad es cumplida, siendo en el caso particular la necesidad de atención de salud por parte de los usuarios o paciente vinculada a una característica imprescindible para el ser humano siendo necesario su cumplimiento en cualquier realidad o centro hospitalario.

De la misma forma, los resultados de brindó Diaz<sup>18</sup>, en 2018 guardaron relación con la investigación en la medida de poder calcular la intención de calificar a la satisfacción de pacientes de un centro hospitalario peruano ubicado en Echeagaray-Trujillo cuyos valores fueron de nivel bajo en un 63,3%; que del mismo modo el antecedente fue realizado en una entidad pública y de evidenciar una realidad muy semejante asociada a la administración estatal y sus problemas a nivel de presupuesto.

Finalmente, los resultados por el estudio de Villamar et al.<sup>24</sup> tuvieron relación en la medida de evidenciar la percepción de la satisfacción de la atención en los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia del 2020 donde se recabó en una mayoritaria insatisfacción representada en un 58%, valor similar a lo resultado en la presente investigación, lo particular que se evidenció fue que el antecedente trabajó bajo la teoría de calidad de servicio del Servqual cuyas dimensiones explicaron de forma general a la variable satisfacción como una mala capacidad de atención y la falta de confianza de los usuarios respecto a la atención de los centros hospitalarios, situación análoga a la investigación.

A nivel de la teoría los estudios previos señalaron de igual manera al estudio realizado que la satisfacción del usuario es la respuesta que brinda el paciente atendido por el personal de enfermería, la cual se expresa por medio de emociones, percepciones,

impresiones e ideas en cuanto a su estadía en el servicio de emergencia (tópico de medicina), asimismo sobre la forma en como su necesidad de atención fue cumplida y la expectativa cumplida por parte del personal de enfermería, asimismo la contrastación de todos los conceptos de los antecedentes en los que concluyen a la percepción del paciente específicamente en el valor agregado que aportó el centro hospitalario al fortalecimiento de esta misma, de tal manera que esta satisfacción no es estable sino que va variando de acuerdo al actuar del personal de salud, médico o de enfermería y la manera o modo de como satisface la necesidad de atención disgregado en las dimensiones interpersonal (humana) y Técnica (conocimientos). Agregado a ello, se explicó que el motivo de los resultados obtenidos radicó en que la cantidad del personal con que cuenta el hospital no es el adecuado respecto a la afluencia de pacientes o usuarios que demandan una atención médica, específicamente en la existencia de muy pocos enfermeros dedicados exclusivamente a la atención oportuna de los usuarios y sus consultas o problemas de salud que presentan por cada jornada laboral, siendo este un gran problema justificado de forma inicial en el poco presupuesto asignado por el gobierno central y administrado por el MINSA a cada hospital en el Perú y que siendo esta problemática no solo a la contratación de más personal médico y de enfermería sino de la adquisición de medicamentos y maquinaria enfocada en el tratamiento y cura de enfermedades. Ahora sobre la percepción de la satisfacción del paciente enfocado en la atención recibida por el personal de enfermería.

Con relación al objetivo específico I se partió en exponer el enunciado que fue formulado en “identificar el nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda

la enfermera en la dimensión calidad interpersonal” siendo sus resultados en que la satisfacción del paciente en la dimensión interpersonal tuvo una calificación baja con una frecuencia de 129 encuestados de la muestra y una representación del 50,8%, en segundo lugar se obtuvo a la satisfacción del paciente en la dimensión calidad interpersonal de calificación media en 69 encuestados con una representación del 27,2% y finalmente a una calificación alta de acuerdo a los 56 encuestados con una representación del 22%. Sobre su discusión se pudo detallar que los hallazgos de Piedra et al.<sup>6</sup> de forma general no trabajó con una misma dimensión sin embargo se pudo evidenciar que la empatía de parte del personal de enfermería tuvo gran relación con la satisfacción del usuario en un 88,5% que si bien demostró un valor positivo este mismo logró explicar una asociación directa así la empatía se desarrolle de forma baja. Del mismo modo los hallazgos de Ayala<sup>16</sup>, en 2018 evidenciaron que las dimensiones trato humano, cuidado de calidad, información clara y puntualidad tuvieron calificaciones bajas y medias respecto a la atención del personal de enfermería, resultados análogos a lo demostrado por el estudio; si bien no se probaron semejanza gramática en las dimensiones, estas mismas guardaron parecido con los indicadores de la dimensión calidad interpersonal. Sobre los dispuesto Diaz<sup>15</sup>, en 2018 resultó tener valores semejantes en la tendencia de poder comprender a la dimensión calidad interpersonal, pero con resultados opuestos siendo en su mayoría de nivel alto con un promedio de más del 60% para la atención brindada en cuidado, su continuidad, su disponibilidad, su forma y calidad. También Vega<sup>19</sup> demostró valores altos mayoritarios respecto a estimulación, cuidado, empatía y trato a los pacientes por parte del personal de enfermería de Hospital Nacional arzobispo Loayza. En contrastación de los

resultados de Maggi<sup>21</sup> y Villamar et al.<sup>24</sup> aquellos se enfocaron en la teoría de calidad en el modelo Servqual donde se pudo evidenciar que la empatía fue un elemento que guardó relación con la calidad interpersonal, del mismo modo aquel elemento aseveró un nivel bajo en una media de 4,21 y un porcentaje promedio de 45,2%. Pozo<sup>23</sup>, también demostró con sus hallazgos guardar relación en las dimensiones de acceso a la atención, calidad de información, escucha activa y confianza con un promedio mayor de 50% de percepción alta, situación distinta a lo acontecido para esta dimensión.

A nivel de la teoría de forma concisa se formularon con algunos de los estudios previos al igual que el estudio realizado donde comprendieron a la dimensión calidad interpersonal de acuerdo a Jean Watson como el trato recibido por parte del personal de enfermería ante sus pacientes, aquello disgregado en la amabilidad, empatía, comunicación y asistencia que Piedra et al, Alván et al. y Vega<sup>19</sup> reflejaron en sus estudios como conceptos operacionales, del mismo modo que su variación afecta de forma directa a la percepción de satisfacción de atención médica realizada en cualquier centro de salud privado o público.

En relación de estos resultados se comprendido la percepción de los pacientes al mencionar en mayoría que su satisfacción frente al servicio de enfermería en el centro fue bajo, justificado en que el personal de enfermería no presenta un trato amable al momento de recibir las citas y proceder con su atención en triaje, no presenta un lenguaje asertivo y claro ante cualquier duda o consulta que se realice hacia el personal de enfermería, poco interés de los casos o situaciones de emergencia que recibe el centro médico y finalmente en que la empatía se presenta en ciertos casos y en algunos enfermeros y enfermeras del hospital, del mismo modo esto pudo ser causa

de falta de preparación y capacitación relacionado a la formación de habilidades blandas que son necesarias cuando se trabaja con personas por lo que el énfasis debe estar enfocado en el cambio de esta situación a fin de mejorar los niveles de calidad interpersonal.

Con relación al objetivo específico II se partió en exponer el enunciado que fue formulado en “identificar el nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en la dimensión calidad técnica”, siendo sus resultados en que la satisfacción del paciente en la dimensión técnica tuvo una calificación baja con una frecuencia de 129 encuestados de la muestra y una representación del 50,8%, en segundo lugar se obtuvo a la satisfacción del paciente en la dimensión técnica de calificación media en 69 encuestados con una representación del 27,2% y finalmente a una calificación alta de acuerdo a los 56 encuestados con una representación del 22% respectivamente. Sobre su discusión se detalló que los hallazgos de Piedra et al.<sup>6</sup> que, a pesar de no trabajar con una dimensión semejante gramáticamente, sin embargo, se pudo evidenciar que la capacidad de respuesta de parte del personal de enfermería tuvo gran relación con la satisfacción del usuario en un 78,2% asimismo aquel estudio demostró un valor positivo, este mismo logró explicar una asociación directa con la empatía con un valor de nivel bajo. Del mismo modo los hallazgos de Ayala<sup>16</sup>, en 2018 evidenciaron que la dimensión cuidados estandarizados tuvo una calificación media respecto a la atención del personal de enfermería, resultados semejantes a lo demostrado por el estudio; si bien no se probaron semejanza gramática en la dimensión, estas mismas guardaron parecido con el indicador de la dimensión calidad técnica. Sobre los dispuesto Diaz<sup>18</sup>, en 2018 resultó tener valores

semejantes en la tendencia de poder comprender a la dimensión calidad interpersonal, pero con resultados opuestos siendo en su mayoría de nivel alto con un 62,9% para la atención brindada calificadas en calidad técnica. En contrastación de los resultados de Maggi<sup>21</sup> aquel se enfocó en la teoría de calidad en el modelo Servqual donde se pudo evidenciar que la capacidad de respuesta fueron elementos que guardaron relación con la calidad interpersonal, del mismo modo estos elementos aseveraron un nivel bajo en una media de 3,58 y un porcentaje promedio de 89%. Pozo<sup>23</sup>, también demostró con sus hallazgos guardar relación en las dimensiones de acceso a la atención, calidad de información, anticipación ante algún cuadro médico de riesgo y monitoreo con un promedio mayor de 50% de percepción alta, situación distinta a lo acontecido para esta dimensión.

A nivel de la teoría de forma concisa se formularon con algunos de los estudios previos al igual que el estudio realizado donde comprendieron a la dimensión calidad técnica de acuerdo a Jean Watson como la aplicación y uso de conocimientos materia de salud del personal de enfermería hacia sus pacientes, aquello disgregado en el cumplimiento de tratamientos designados por el medico de área, la privacidad de información relacionada al estado o historial del paciente, identificación de problemas, empatía en la condición del usuario, comunicación y asistencia ante cualquier situación que presente el paciente y requiera su ayuda. Del mismo modo lo explicaron Ayala<sup>16</sup>, Diaz<sup>18</sup>, Maggi<sup>21</sup>, Villamar et al.<sup>24</sup> y Pozo<sup>23</sup> donde presentaron resultados análogos a esta dimensión como parte esencial en la atención del usuario y su relación directa en la satisfacción del paciente en el ámbito de atención de salud. Agregado a ello de que esta dimensión forma parte sustancial en el éxito de cualquier protocolo de atención

medica aunado en la praxis de solución de cualquier consulta que tenga el usuario o paciente.

En relación de estos resultados se comprendido la percepción de los pacientes al mencionar en mayoría que su satisfacción frente al servicio técnico de enfermería en el centro fue bajo, justificado en que el personal de enfermería no viene cumpliendo con las funciones designadas por el MOF y ROF de la entidad, esto explicado en no brinda información correcta sobre la atención, no identifica y registra información sobre los pacientes a través de su historia clínica, no ejecuta bien los tratamientos y procedimientos, no respeta la privacidad de información del paciente y demás aspectos técnicos de la función del cargo; aquello motivado en la falta de preparación y capacitación relacionado a la formación de habilidades teóricas y profesionales que son necesarias cuando se trabaja en el área de salud, donde su enfoque debe estar alineado en la mejora de esta situación.

## V. CONCLUSIONES

- Se describió la categoría de la satisfacción del paciente respecto a la atención recibida por el personal de enfermería de emergencia en el Hospital Emergencia Villa el Salvador, 2024, cuya calificación fue determinada como una satisfacción baja por parte de los pacientes de la entidad de salud.
- Se describió la categoría de la dimensión interpersonal que forma parte de la satisfacción del paciente respecto a la atención recibida por el personal de enfermería de emergencia en el Hospital Emergencia Villa el Salvador, 2024, donde fue calificado en mayoría como una dimensión interpersonal baja descritas en sus indicadores.
- Se describió la categoría de la de la dimensión técnica que forma parte de la satisfacción del paciente respecto a la atención recibida por el personal de enfermería de emergencia en el Hospital Emergencia Villa el Salvador, 2024, donde fue calificado en mayoría como una dimensión técnica baja descritas en sus indicadores.

## VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda mejorar el nivel de satisfacción de sus pacientes que acuden al servicio de emergencias para una atención médica, a través del fortalecimiento de habilidades blandas por medio de charlas de coaching a fin de potenciar la forma de atención que brinda el personal de enfermería.
- Se recomienda mejorar el nivel servicio de atención interpersonal a través de la capacitación del personal de enfermería enfocado en una buena comunicación, empatía y capacidad de respuesta frente a las necesidades del paciente, con la finalidad de incrementar la percepción del paciente respecto al servicio recibido.
- Se recomienda mejorar el nivel servicio de atención técnica a través de la capacitación y actualización de procedimientos de tratamiento en bioseguridad, educación para el alta y tratamientos del paciente a fin de incrementar la satisfacción del paciente respecto al servicio recibido por el personal de enfermería.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ríos Caseres A, Barreto Galeano A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo 2016 [tesis de bachiller en internet]. Colombia: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales; 2016 [Citado 01 de julio 2023]. 90 p. Disponible de: <https://repository.udca.edu.co/entities/publication/7a18d881-b7dc-40f2-b37a-4b8f16c522ae>
2. Ministerio de Sanidad [Internet]. Madrid: Gobierno de España; La satisfacción con el funcionamiento del sistema sanitario público se mantiene con un 6,27 en 2023 [citado 12 de julio de 2024]. Disponible de: <https://www.sanidad.gob.es/gabinete/notasPrensa.do?id=6346>
3. Álvarez B. Así perciben los europeos sus sistemas sanitarios: Buena calidad y atención al paciente, pero falta financiación e innovación [Internet]. Sitio Brandedcontent Pro. 2023 [citado 14 de julio 2024]. Disponible de: <https://www.elcorreo.com/contentfactory/post/2023/06/21/fundacion-idis-asi-perciben-los-europeos-su-estructura-sanitaria-buena-calidad-y-atencion-al-paciente-pero-falta-financiacion-e-innovacion/>

4. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutiérrez I, Romero M, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública [Internet]. 2018 [citado 12 de julio de 2024]; 20 (2): 254–7. Disponible de: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/es/>
5. Velásquez. C. Hábitos alimentarios y actividad física en pacientes atendidos mediante telesalud en la plataforma Cedia-UTN, en tiempos de pandemia por Covid 19 [tesis titulación en internet]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2021 [citado el 12 de julio de 2024]. 120 p. Disponible de: <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12280>
6. Piedra I, Lipa C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Per Med Int [Internet]. 2018 [Citado 10 de julio 2023]; 31 (4): 137-142. Disponible de: <http://www.revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
7. Fundación Acreditación Desarrollo Asistencial. Programas Internacionales de Acreditación [Internet] 2021 [Citado 01 de julio 2023] Disponible de: [https://acreditacionfada.org/uploads/documentosJCI/folleto\\_informativo.pdf](https://acreditacionfada.org/uploads/documentosJCI/folleto_informativo.pdf)
8. Donabedian A. The quality of medical care: how can it be assessed?. Rev. Calidad Asistencia [Internet] 2001 [Citado 01 de julio 2023]; 16: 580-587. Disponible de: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf>
9. Ministerio de Salud: RM 386-2006 Norma Técnica de Salud de los servicios de emergencia [Internet]. Lima: Gobierno del Perú; 2006 [Citado 30 de octubre 2023]. Disponible de:

[https://www.insm.gob.pe/departamentos/emergencia/archivos/RM386-2006\\_emergencias.pdf](https://www.insm.gob.pe/departamentos/emergencia/archivos/RM386-2006_emergencias.pdf)

10. Castro M, Simian D. La Enfermería y la Investigación. Rev med clin Las Condes [Internet]. 2018 [Citado 10 de julio 2023]; 29 (3): 301-310. Disponible de: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-la-enfermeria-y-la-investigacion-S0716864018300531>
11. Urra E, Jana A, García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Rev Cienc enferm [Internet]. 2011 [Citado 10 de julio de 2023]; XVII (3):11-22. Disponible de: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532011000300002](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002)
12. Méndez E. Calidad del cuidado de enfermería percibida por los padres de pacientes pediátricos internos en el Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos, 2019 [tesis titulación en internet]. Ibarra: Universidad Técnica del Norte; 2019 [citado 15 de julio de 2023]. 89 p. Disponible de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9827>
13. Rivera L, Triana A. Cuidado Humanizado de Enfermería. Rev Actual Enferm [Internet]. 2007 [citado 15 de julio 2023]; 10 (4): 15-21. Disponible de: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve104/trabajoslibres1/>
14. Colegio de Enfermeros del Perú [Internet]. Lima; 2009. Código de Ética y Deontología, 14 de enero 2006 [citado 20 de julio 2023]; Disponible de: [https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo_etica_deontologia.pdf)

15. Universidad Europea [Internet]. Madrid: Medicina y salud; 2023. La calidad asistencial dentro del área de la sanidad; 10 de febrero 2023 [citado 20 de julio 2023]. Disponible de: <https://universidadeuropea.com/blog/que-es-calidad-asistencial/#:~:text=En%20otras%20palabras%2C%20la%20calidad,vez%2C%20adecuarse%20a%20sus%20necesidades.>
16. Ayala K. Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo II-2, Sullana, setiembre-diciembre 2018 [tesis de titulación en Internet]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [Citado 20 de julio 2023]. 109 p. Disponible de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25783>
17. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos, 2020 [tesis de titulación en Internet]. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2021 [Citado 20 de julio 2023]. 110 p. Disponible de: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
18. Diaz L. Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo [trabajo académico de segunda especialidad en Internet]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018 [Citado 20 de julio 2023]. 78 p. Disponible de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11726;jsessionid=B918CCD277F2DD10F375AF8F24D3CA6D>
19. Vega K. Satisfacción del paciente quemado con el cuidado que brinda el enfermero, servicio de quemados, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, mayo-junio 2019 [tesis de titulación en Internet]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2019

- [Citado 30 de julio 2023]. 59 p. Disponible de:  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5529>
20. Queiroz A, Oliveira N, Chagas C, Bauer A. Satisfacción del paciente atendido en unidad de urgencia y emergencia [Internet]. XVI Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería; 2018. Disponible de:  
<https://coloquioenfermeria2018.sld.cu/index.php/coloquio/2018/paper/view/860>
21. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia Hospital General de Milagro. [tesis titulación en Internet]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018 [citado 31 de julio de 2023]. 109 p. Disponible de:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
22. Cárdenas K. Nivel de satisfacción con la atención de enfermería de los pacientes que asisten al servicio de urgencia en la empresa social estatal Hospital Local de San Fernando [tesis de Maestría en Internet]. Bogotá: Universidad del Rosario; 2019 [Citado 31 de julio 2023]. 29p. Disponible de:  
<https://repository.urosario.edu.co/items/7bd0837d-6b77-4ac8-b4c0-cf777f81f80e>
23. Pozo C. Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del Centro de Salud Las Piñas, Milagro 2021 [tesis de titulación en Internet]. La Libertad: Universidad Estatal Península Santa Elena; 2021 [Citado 05 de agosto 2023]. 80p. Disponible de:  
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/6478>
24. Villamar Y, Bedoya M, García J, Neto D. Nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la Covid-19. Rev

- enf invest [Internet]. 2023 [Citado 05 de agosto 2023]; 8(3): 31-40p. Disponible de:  
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/2110>
25. Oliver, Richard L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research* [Internet]. 1980 [citado 26 de marzo 2024]; 17 (4): 460-469. Disponible de:  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224378001700405>
26. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Ginebra; 2020 Servicios sanitarios de calidad; 11 agosto 2020 [citado 9 de agosto 2023]. Disponible de:  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
27. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Álvarez V, Pérez M, et al. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Rev Calid assist* [Internet]. 2007 [citado 9 de agosto 2023]; 22 (3): 133-140. Disponible de: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
28. Dos Santos M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Rev Educ Sup* [Internet]. 2016 [citado 9 de agosto 2023]; 45 (178): 79-95. Disponible de:  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
29. Indeed. Cualidades de enfermería esenciales en los enfermeros [Internet]. Desarrollo profesional; 2024. Disponible de: <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/cualidades-de-enfermeria-esenciales-enfermeros>
30. Encolombia. Teoría del cuidado humano de Jean Watson. *Revista Actualizaciones en Enfermería Fundación Santa Fe de Bogotá* [Internet]. 2007 [citado 10 de agosto

2023]; 10 (4). Disponible de: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>

31. Tarrillo N. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2012. [tesis de segunda especialidad en Internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012 [citado 20 de agosto de 2023]. 79 p. Disponible de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5533>

## VII. ANEXOS

### ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO

**PRESENTACIÓN:** reciba Ud. nuestro saludo y agradecimiento por su atención, el presente cuestionario tiene la finalidad de conocer la opinión que tiene los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de la atención que brinda el profesional de enfermería, los cuales contribuirán a la mejora de la atención, dicha información es anónima.

#### **DATOS GENERALES:**

Edad: \_\_\_\_\_ Grado de instrucción \_\_\_\_\_  
Sexo: \_\_\_\_\_ Tiempo de hospitalización: \_\_\_\_\_  
Ocupación: \_\_\_\_\_

#### **INSTRUCCIONES DE LLENADO:**

Para el llenado de la escala que le presentamos a continuación, Tenemos a continuación una conjunta de proposiciones en la que usted tiene que marcar en cada una de ellas lo que piensa o siente de la siguiente manera:

TA : Totalmente de acuerdo.  
A : De acuerdo:  
I : Indeciso.  
D : Desacuerdo.  
TD : Totalmente en desacuerdo

#### **Ejemplo:**

**Los pacientes con enfermedad en los pulmones no deben comer pescado**

**La respuesta marcada indica que está en desacuerdo con lo anunciado.**

Por favor contestar todas las proposiciones. Gracias.

TA	A	I	D	TD
			X	

	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
1. La enfermera al administrarle un medicamento habla al paciente de los beneficios del mismo.					
2. La enfermera antes de un procedimiento explica al paciente y /o familia de la importancia del procedimiento.					
3. La enfermera responde sus preguntas en forma clara, sencilla.					
4. Durante su atención la enfermera la orienta sobre su participación en su recuperación, sobre sus cuidados.					
5. La enfermera se muestra indiferente ante sus preguntas.					
6. Durante su hospitalización La enfermera se muestra indiferente al aprendizaje logrado por el paciente, en la participación de su cuidado.					
7. La enfermera es personal que no tiene conocimientos que le den seguridad para su actuar, y solo tiene conocimientos prácticos.					
8. La enfermera cuando le explica un procedimiento lo hace en forma que usted lo puede comprender.					
9. La enfermera al terminar de explicarle La enfermera es un personal con conocimientos teóricos y prácticos, que le brindan seguridad en su actuar.					
10. La enfermera al administrarle un medicamento se mantiene sin hablarle.					
11. Antes, durante de un procedimiento la enfermera no le explica sobre la realización e importancia como prepararse y su participación en el mismo.					
12. Cuando la enfermera le explica un procedimiento lo hace utilizando palabras, términos incomprensibles para usted.					

	TA	A	I	D	TD
13. La enfermera esta pendiente de sus necesidades, antes que usted se lo pida.					
14. La enfermera fomenta un ambiente de confianza para que el paciente se relaciones con ella y con el equipo de salud.					
15. La enfermera ayuda al paciente a buscar alternativas de solución ante los problemas del paciente, tanto producto de la enfermedad, como familiares, laborales, etc.					
16. La enfermera se refiere al paciente por su nombre durante su atención.					
17. Antes de iniciar su atención la enfermera lo saluda respetuosamente.					
18. Durante su atención la enfermera procura brindarle privacidad y autonomía.					
19. La enfermera no prever los posibles riesgos que puede tener el paciente de sufrir daños.					
20. El personal de enfermería se muestra inseguro cuando le brinda atención lo cual incrementa su angustia.					
21. La enfermera no se da cuenta de sus necesidades.					
22. La enfermera esta muy ocupada para oír los problemas del paciente ni para coordinar con el equipo de salud.					
23. El paciente no encuentra quien le oriente, ayude en sus problemas.					
24. La enfermera se refiere al paciente por su número de cama o su enfermedad.					
25. La enfermera inicia su atención sin saludarlo.					
26. La enfermera al brindarle su cuidado es indiferente a la privacidad y autonomía del paciente.					
27. Desde que ingresa a la emergencia la enfermera le recibe malhumorada o indispuesta					

	TA	A	I	D	TD
28. Desde que ingresa un paciente a la emergencia la enfermera lo recibe con prontitud y amabilidad.					
29. La enfermera respeta las ideas, sentimientos y experiencias del paciente.					
30. Desde que ingresa el paciente la enfermera esta al tanto de su enfermedad, de que se realicen exámenes con prontitud.					
31. La enfermera participa en la determinación de cuidados en conjunto con el equipo de salud.					
32. Durante el tiempo de hospitalización la enfermera apoya al paciente en la realización de sus cuidados.					
33. Los pacientes conocen y realizan su cuidados junto con la enfermera.					
34. la enfermera ayuda a la familia a solucionar sus dudas y temores acerca del estado de salud de su paciente					
35. La enfermera ayuda al paciente a resolver dudas y temores producto de la hospitalización.					
36. La enfermera es capaz de crear y aumentar esperanza y fe de los pacientes					
37. Los pacientes son tratados como personas con sentimientos individuales diferentes uno de otros.					
38. La familia no tiene quien le ayude a solucionar dudas y temores acerca del estado de salud de su paciente.					
39. La enfermera no ayuda a resolver dudas y temores del paciente con respecto a su hospitalización.					
40. El paciente participa según lo enseñado por la enfermera, en sus cuidados.					
41. Si no hay un sacerdote o un agente religioso que le brinde apoyo espiritual, la enfermera debe estar dispuesta a ayudar a los pacientes.					
42. Muestra interés cuando le habla de su problema.					

	TA	A	I	D	TD
43. la enfermera cuando el paciente le dice sus ideas no las toma en cuenta.					
44. Desde que ingresa el paciente la enfermera no participa en la determinación de sus cuidados.					
45. la enfermera solo aplica medicamentos y no toma decisiones en conjunto con el equipo de salud.					
46. La enfermera tiene tanto trabajo que no puede ayudarlo en sus cuidados.					
47. Los pacientes desconocen como realizar sus cuidados.					
48. Al paciente le da igual participar con la enfermera en su cuidado.					
49. La enfermera solo debe dedicarse a administrar medicamentos y no a brindar apoyo espiritual.					
50. Siente que la enfermera no es sincera cuando le habla o escucha.					
51. La enfermera es indiferente a su tristeza y preocupaciones.					
52. Existe un interés de por medio en el acercamiento de la enfermera a los pacientes.					
53. Cuando se siente triste, angustiado, con preocupaciones, la enfermera le brinda apoyo.					
54. Al terminar de explicarle sobre el procedimiento, la enfermera se muestra indiferente al aprendizaje.					
55. un procedimiento verifica que Ud. lo haya comprendido.					
56. La enfermera toma medidas de protección para el paciente no sufra riesgos innecesarios.					
57. La enfermera evidencia dominio de su trabajo, dándole seguridad de la atención que le presta.					
58. Todos los pacientes reciben el mismo trato independiente de sus creencias, posición social, etc.					
59. La enfermera solo debe ayudar espiritualmente solo a los pacientes más graves.					
60. Siento que la enfermera no es sincera cuando habla.					

## ANEXO 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Nivel de satisfacción del paciente	Son las respuestas que brinda el paciente sobre la atención recibida por el/la enfermero/a, al momento del alta del servicio de emergencia, las cuales se relacionan a las dimensiones interpersonal y técnica.	<b>Dimensión Interpersonal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trato amable</li> <li>2. Lenguaje claro</li> <li>3. Confidencialidad Interés</li> <li>4. Escuchar y atender</li> </ol>	Nominal Bajo Medio Alto
		<b>Dimensión Técnica</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información</li> <li>2. Identificación Precoz De Problemas Y Necesidades</li> <li>3. Cumplimiento Del Tratamiento Y Procedimientos</li> <li>4. Privacidad</li> <li>5. Capacidad de respuesta</li> <li>6. Relación de ayuda</li> <li>7. Interés por el paciente.</li> <li>8. Educación al paciente</li> <li>9. Educación a la familia</li> <li>10. Informado</li> <li>11. Bioseguridad</li> <li>12. Educación para el alta</li> </ol>	Del Y Nominal

## ANEXO 3. CARTA DE AUTORIZACIÓN



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital de Emergencias  
Villa El Salvador

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y  
de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

### CONSTANCIA

El que suscribe, presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, deja constancia que el protocolo de investigación titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, 2024", código 002-2024, ha sido evaluado y aprobado por nuestro Comité, no habiéndose encontrado objeciones en dicho protocolo y que se ejecutará bajo la responsabilidad del/de la investigador(a): **KELLY SUÁREZ RAMÍREZ**.

La fecha de aprobación tendrá vigencia desde el **30 de enero del 2024 al 30 de agosto del 2024**. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento, adjuntando el informe de avance de ejecución del estudio.

La investigadora reportará los avances del protocolo de investigación, donde comunicará el inicio de la ejecución del estudio e informará eventos asociados y no asociados con el estudio, la evidencia de beneficio, los riesgos desfavorables y/o cualquier antecedente importante que haya observado durante la ejecución del estudio y al término del mismo, deberá alcanzar el informe final para la biblioteca Institucional.

Villa El Salvador, 30 de enero del 2024



**M.C. GLAUCO VALDIVIESO JIMENEZ**  
Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación  
Hospital de Emergencias Villa El Salvador

OVJ

Exp. E2313296  
Código: 002-2024



Av. 200 millas S/N cruce con Av.  
Pastor Sevilla - Villa El Salvador  
T: (01)640-9875 Anexo: XXX



BICENTENARIO  
PERÚ  
2024