

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA CON MENCIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Nivel de satisfacción del paciente respecto al grado de comunicación enfermera
/paciente en emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco - 2023

Línea de investigación Enfermería:
Enfermería y gestión en salud

Autoras:

Guerra Mariños Erika Cicely
Morillo Arqueros Carmen Jovane

Jurado Evaluador:

Presidenta : Torres De Gonzales Gloria Odilia
Secretaria : López Quezada Lander Antonio
Vocal : Carrera Abanto Marabet Soledad

Asesora:

Vargas De La Cruz Verónica del Pilar

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3645-3680>

Trujillo – Perú 2024

Fecha de sustentación: 2024/07/09

Nivel de satisfacción del paciente respecto al grado de comunicación enfermera /paciente en emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upecen.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	evermaldonad.blogspot.com Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

Declaración de originalidad

Yo, **VERÓNICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ**, docente de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en Emergencias y desastres, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor(a) de la tesis titulada “**Nivel de satisfacción del paciente respecto al grado de comunicación enfermera /paciente en emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco - 2023**”, autor (a)(es)(as) Lic. **ERIKA CICELY GUERRA MARIÑOS** y Lic. **CARMEN JOVANE MORILLO ARQUEROS**, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 14%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 09/07/2024
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 09 de julio del 2024

VERÓNICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ

Apellidos y nombres del asesor(a)

DNI:18069283

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3645-3680>

FIRMA

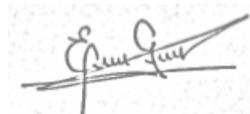


GUERRA MARIÑOS ERIKA CICELY

Apellidos y nombres del autor(a)

DNI:44909011

FIRMA



MORILLO ARQUEROS CARMEN JOVANE

Apellidos y nombres del autor(a)

DNI:18090683

FIRMA



DEDICATORIA

A Dios, por ser mi fortaleza en mis momentos de angustia, mi pilar para sostenerme y ser mejor cada día; por acompañarme a culminar la segunda especialidad de mi carrera profesional.

A mis padres Carmela y José que, con su gran ejemplo de sacrificio y humildad, me enseñaron a seguir luchando por mis metas y objetivos. Quienes me han apoyado en cada escalón de mi vida.

A mi esposo Edison y mis hijos José, Esteban y Aitana, por ser mi gran motivación para seguir adelante y cumplir mis objetivos trasados; por su gran apoyo y amor incondicional.

A mi querida Amiga Lisset que, aunque ya no está con nosotros, fuiste un gran apoyo y compañía en este largo camino, gracias por tus palabras de aliento y tu amistad incondicional.

Erika Cicely.

DEDICATORIA

A mi hija, Gina, el mejor regalo que haya podido recibir por parte de Dios, eres mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración, por eso quiero agradecerte cada momento de felicidad que colmas mi vida, por darle sentido y permitirme ser cada día mejor madre junto a ti. Te doy las gracias hija mía,

In Memoriam en honor a mis padres, Manuel y Lucila, mi fuente de inspiración y sabiduría. aunque ya no están físicamente conmigo, su espíritu y amor continúan guiándome en cada paso de este camino.

Carmen Jovane.

AGRADECIMIENTO

Con infinito agradecimiento a Dios, por acompañarnos espiritualmente en cada momento de nuestra vida y ser la fortaleza divina que nos inspira a cada instante.

A nuestras familias, quienes nos mantienen de pie en todo momento de nuestras vidas y para el logro de este objetivo; por confiar siempre en nosotras y acompañarnos en todas nuestras etapas.

A nuestra querida asesora, Mg. Verónica del Pilar Vargas De La Cruz un agradecimiento especial e interminable por compartir sus conocimientos, por su paciencia y además ser la principal guía en el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad Privada Antenor Orrego, que nos permitió forjarnos en la segunda especialidad de enfermería, gracias a su prestigio y calidad académica brindada.

RESUMEN

El presente estudio de investigación, con objetivo principal “Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y el grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023, contiene un enfoque cuantitativo, descriptiva y correlacional; con una población muestral de 65 pacientes atendidos en el servicio de emergencia; el instrumento a utilizar en la siguiente investigación es de tipo cuestionario para medir el grado de comunicación enfermera /paciente en emergencia y el nivel de satisfacción del usuario. Como resultado se obtuvo que el 67.7% de los pacientes obtienen buen nivel de comunicación y nivel alta de satisfacción, el 15.4% de los pacientes obtienen regular nivel de comunicación y nivel alta de satisfacción, en tanto que el 13.8% de los pacientes obtienen mal nivel de comunicación y nivel media de satisfacción. Los resultados determinaron que existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción del paciente y el grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a ,978 y un nivel de significancia de 0.000, lo cual indicó una correlación, alta, directa y significativa al nivel 0,01.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, Nivel de satisfacción, Paciente Comunicación, Enfermera, Emergencia.

ABSTRACT

The present research study, with the main objective "Determine the relationship between patient satisfaction and the degree of nurse/patient communication in the emergency service of the Elpidio Berovides Pérez Hospital, Otuzco – 2023, contains a quantitative, descriptive and correlational approach; with a sample population of 65 patients treated in the emergency service; The instrument to be used in the following research is a questionnaire to measure the degree of nurse/patient communication in emergency and the level of user satisfaction. As a result, it was found that 67.7% of the patients obtained a good level of communication and a high level of satisfaction, 15.4% of the patients obtained a regular level of communication and a high level of satisfaction, while 13.8% of the patients obtained a poor level of communication. level of communication and average level of satisfaction. The results determined that there is a statistically significant relationship between patient satisfaction and the degree of nurse/patient communication in the emergency service of the Elpidio Berovides Pérez Hospital, Otuzco – 2023, with a Spearman's Rho correlation coefficient equal to .978 and a significance level of 0.000, which indicated a high, direct and significant correlation at the 0.01 level.

Keywords: Patient satisfaction, Level of satisfaction, Patient Communication, Nurse, Emergency.

PRESENTACION DEL JURADO

Ms. Torres De Gonzales Gloria Odilia
Presidenta del Jurado

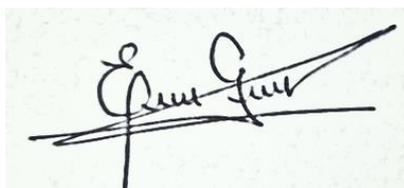
Ms. López Quezada Lander Antonio
Secretario

Ms. Carrera Abanto Marabet Soledad
Vocal

PRESENTACION

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Según las normativas de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Antenor Orrego, tenemos el grato honor de presentar a su disposición y criterio la presente investigación titulada “Nivel de satisfacción del paciente respecto al grado de comunicación enfermera/paciente en emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco - 2023”. Por lo tanto, señores del Jurado, ponemos a disposición el presente informe de investigación para su análisis y evaluación.



Guerra Mariños Erika Cicely
DNI: 44909011



Carmen Jovane Morillo Arqueros
DNI: 18090683

TABLA DE CONTENIDO

PAG

DEDICATORIA.....	iiv
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	viii
PRESENTACION DEL JURADO	ix
PRESENTACION	x
I. INTRODUCCION	1
1.1. Problema de Investigación.....	1
1.2. Objetivos.....	4
1.3. Justificación del Estudio.....	4
II. MARCO DE REFERENCIA	6
2.1. Marco Teórico.....	6
2.2. Antecedentes del Estudio	18
2.3. Marco Conceptual	21
2.4. Sistema de Hipótesis	21
2.5. Variables e Indicadores	22
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y Nivel de Investigación.....	24
3.2. Población y Muestra de Estudio	24
3.3. Diseño de Investigación	25
3.4. Técnicas en Instrumentos de Investigación	26
3.5. Procesamiento y Análisis de Datos.....	28
3.6. Consideraciones Éticas.....	29
IV. RESULTADOS	31
4.1. Análisis e Interpretación de Resultados	31
4.2. Docimasia de Hipótesis.....	36
V. DISCUSIÓN.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	56
.....	57

INDICE DE TABLAS

PAG.

Tabla IV-1. Nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.	31
Tabla IV-2. Nivel de satisfacción del paciente según dimensiones: emocional, afectiva y conductual del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.....	32
Tabla IV-3. Grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.	33
Tabla IV-4. Grado de comunicación según dimensiones: forma, contenido y uso, del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.	34
Tabla IV-5. La satisfacción del paciente y su relación con el grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.	36

I. INTRODUCCION

1.1. Problema de Investigación

a. Descripción de la Realidad Problemática

La comunicación es un proceso fundamental en toda relación social, es el mecanismo que regula y hace posible la interacción entre las personas y el logro de objetivos individuales o grupales. En lo que respecta al área de salud, en diversos estudios realizados, obtuvieron como conclusión que: la comunicación entre las enfermeras y el paciente y/o usuario es un tanto deficiente, ya que el personal de enfermería debe brindar una adecuada confianza, despejando las dudas y preguntas sobre la información que los pacientes reciben durante su proceso (1).

En el 2004, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2) identifica a la comunicación como un área que se encuentra en riesgo en los hospitales, para la cual ah determinando seis acciones básicas y las ha denominado como metas internacionales para mantener la seguridad del paciente y/o usuario. Mejorar la comunicación positiva, en los procesos hospitalarios, promoviendo de esa forma las mejoras específicas en cuanto a la seguridad del paciente y/o usuario.

En Latinoamérica los niveles bajos de satisfacción en los pacientes y/o usuarios, están fragmentando a los del Centros de salud, conllevando a entorpecer las prestaciones de una adecuada atención del servicio y de esta forma perjudicándolos y originando una elevada tasa de mortalidad, por cada 100,000 personas hay 47 y 350 fallecimientos, entorno que va a contribuye a una deficiente satisfacción del paciente que se atiende (3).

Para Hernández y Cols. (4), en su publicación de investigación realizada en una institución del Ministerio de Salud, en el año 2019, obtuvieron que las personas que fueron atendidas, mostraron una satisfacción deseable o muy deseable durante la atención en el 74,3% de los usuarios. En los Centros Hospitalarios del MINSA donde se alcanzado niveles alto de satisfacción en la atención sanitaria fueron: 89,3% en el Amazonas; 85,1% Huánuco; 87,1% Loreto y 89% en Cajamarca y en cambio, en las instituciones de Cusco 56,7%, Madre de dios 65,3%, Ica 58,4% y Tacna 63,4% se encontró un índice menor de satisfacción con la atención sanitaria recibida.

En el 2018, en Perú se han realizado diferentes estudios de investigación, con la finalidad de medir los niveles de satisfacción de los pacientes en los diferentes establecimientos de salud del país, obteniendo como resultado: En la Institución de Salud de las Fuerzas Armadas se encontró que el 70% de personas atendidas manifestaron estar insatisfechos, asimismo en las Instituciones de Salud en la región Apurímac, durante el año 2015, se encontró que: el 75% de los pacientes se manifiestan insatisfechos en la atención recibida (4) (5).

Los niveles de satisfacción en el paciente y/o usuario con relación con el cuidado del profesional de enfermería están relacionados: la eficacia en la atención; siendo la puntualidad, la anticipación, adaptación, responsabilidad, y la eficacia que van a contribuir a la óptima satisfacción del paciente y/o usuario, esto va a ocurrir cuando la institución de salud cumpla con la expectativa de forma efectivamente; cambiando la apreciación que tiene el pacientes con respecto a los servicios brindados en los cuidados (6).

Sin embargo, cuando se solicita atención de emergencia se está buscando precisamente, que ésta sea inmediata, oportuna y de calidad, o por lo menos que se de en el mínimo tiempo posible. Según las estadísticas

epidemiológicas en el Hospital Elpidio Berovides Pérez se atendieron en el año 2021 a 2740 personas por emergencia, en el año 2022 a 3715 y en el 2023 en I y II trimestre (enero – junio) a 2060 personas, un promedio de 11 personas al día; donde se encontró, que un 39% de estas acudían por dolores abdominales de diversa índole, un 21% traumatismos ocasionados por accidentes automovilísticos; otro 32% engloba a madres gestantes en trabajo de parto y sus distintas complicaciones; y el otro 8% acuden por problemas hipertensivos o de diabetes(Unidad De Estadística E Informática Red De Salud Otuzco).

El Hospital Elpidio Berovides Pérez de Otuzco, es un hospital andino que atiende a una población extremadamente pobre y pobre que son referidos de zonas rurales y dispersas, con mucho esfuerzo, pues no hay en estas zonas transporte urbano. Esto especialmente, en el caso de emergencia, siendo otra barrera el nivel cultura de la población, su desconfianza en los establecimientos de salud y sus sistemas de atención, donde creen que la atención debe de ser inmediata. Esta circunstancia requiere de la interacción enfermera/ paciente de un amplio dominio de la comunicación en todas sus dimensiones (verbal, no verbal, paralingüística, entre otros).

En el servicio de Emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco cuenta con dos ambientes para tópicos de Emergencia; en el tópico se atienden diversas patologías, accidentes vehiculares y de otra índole; en el área de Observación de mujeres y varones. Este servicio es atendido por un total de 07 enfermeras que van a brindar el cuidado las 24 horas (01 enfermera en el turno de mañana, tarde y/o noche), la demanda aumenta de forma excepcional cuando hay accidentes múltiples de diferentes indoles, porque la enfermera no solo hace el cuidado intrahospitalario si no también extrahospitalario, siendo el, usuario que se encuentra en espera de una atención el más perjudicado.

b. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre satisfacción del paciente y el grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y el grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.
- Determinar la satisfacción del paciente según dimensiones: emocional, afectiva y conductual del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.
- Identificar el grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.
- Determinar la comunicación según dimensiones: forma, contenido y uso, del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.

1.3. Justificación del Estudio

La importancia de la investigación se sustenta en el hecho de analizar y explicar como la satisfacción del paciente influye respecto al grado de comunicación enfermero / paciente, identificando de esta manera la percepción de los usuarios respecto a la asistencia que se brinda en la institución de salud,

lo cual posteriormente se pueda tomar de referencia para mejorar la atención brindada y se logre una mayor calidad y mejora progresiva de la salud de los pacientes y como aspecto académico apoye el conocimiento.

Desde el punto de vista teórica, la investigación se justifica a través del uso de autores actuales y modelos teóricos que tienen vigencia como la teoría de las relaciones interpersonales de Peplau, y la Teoría del proceso de enfermería de Pelletier, mediante los cuales se sustenta y explica como las variables afectan el comportamiento y/o el estado de los pacientes, de tal manera que se afiance la relevancia del rol del enfermero en pro de una atención que brinde satisfacción en el usuario a través de una comunicación clara y coherente que ayude al paciente a comprender su estado actual y a sostener una pronta recuperación en beneficio de su salud, además de contribuir con las conclusiones del estudio que aporten a la literatura científica.

De acuerdo a la implicancia práctica, se pretende beneficiar a los usuarios a través de los resultados, con la cual los profesionales en enfermería puedan considerar con mayor criterio cuan relevante es brindar una comunicación oportuna a los usuarios durante su atención lo cual podría beneficiar de forma importante en el nivel de satisfacción que perciben los pacientes. De esa manera se esperaría una mejor comprensión por parte del personal de enfermería como de los pacientes mismos.

En cuanto a la relevancia social, la investigación tiende a beneficiar a los usuarios que asisten a los centros de salud, dado que los resultados son puntos de apoyo para los profesionales de la salud a comprender cuan relevante es mantener una adecuada comunicación en los pacientes a fin de generar una mayor satisfacción durante la estadía de los usuarios en el hospital. Además, los resultados pueden dar cabida a que desde la práctica los profesionales sanitarios y jefes de centros hospitalarios puedan establecer nuevas políticas y adecuadas estrategias de salud en la prevención, atención e intervención, con la finalidad de mejorar la atención y satisfacción de los usuarios.

Mientras que la utilidad metodológica se fundamenta en el hecho de utilizar instrumentos que cuentan con aceptables criterios de validez y confiabilidad, lo cual es fundamental para poder medir los constructos de estudio y a partir de ello explicar científicamente como la situación actual de atención respecto a la satisfacción y la comunicación de los pacientes es percibida, asimismo los resultados son relevantes para poder explicar el comportamiento de otros centros sanitarios en poblaciones similares.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco Teórico

La Real Académica Española (RAE) (7) la definición de satisfacción es: la acción y efecto de satisfacer a alguien o satisfacerse a sí mismo, este verbo hace referencia a un principio, de cubrir una necesidad o conceder un deseo a alguien logrando tranquilidad o puede manifestar una queja. También se refiere a dar solución a una duda o a una dificultad y a la acción de cumplir un deseo o gusto.

La Organización Mundial de la Salud (8) define a la satisfacción en la cuidados de la salud, como medidas que garantizan a los individuos y/o población logren acceder a los paquetes de ayuda diagnóstica y de los tratamientos oportuno y adecuados para alcanzar de esta forma un óptimo cuidado en la salud, donde se tomara en cuenta la capacidad y práctica de los pacientes y el cuidado brindado por el personal médico, disminuyendo los riesgo de acontecimiento y logrando una mayor satisfacción en el individuo en el proceso de recuperación.

Así mismo Larson define la satisfacción como el conjunto de sentimientos subjetivos de conformidad de los cuidados recibidos por parte de los profesionales, durante estos acontecimientos, el paciente va a percibir y diferenciar la calidad de los cuidados que recibe en su vida (9). Para Kotler (10),

la satisfacción se define como el estado que resulta de confrontar el beneficio o consecuencia que se obtiene de un beneficio con las perspectivas de los usuarios.

Para Corbella A. (11) (12) la satisfacción vendría ser la comprobación entre el cuidado que se brinda en los servicios y el estado de salud cumpliendo de esta forma con las perspectivas del paciente y como resultado tendremos niveles de satisfacción óptimas. De la misma forma, para Barrón la satisfacción de los pacientes y/o usuarios en los cuidados que se brindan, obteniendo resultados adecuados durante la atención.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (13) describe a la satisfacción como una práctica espiritual y razonable, donde la finalidad es resultar la discrepancia en la perspectiva y las situaciones de la asistencia, esto va a depender de diversos elementos, como: la investigación y aspecto que recogen de diferentes personas o de la institución de salud, las experiencias percibidas dan como resultado que cada persona sienta de forma distinta la satisfacción.

Cabe indicar que la satisfacción es la comparación de las experiencias familiares con las del paciente, estos modelos personales se van a dar al salir de los establecimientos de salud. La satisfacción del paciente y su entorno familiar y comunitario se convierten en los objetivos de la calidad. Otro concepto que señalan es que los niveles de satisfacción de la familia del paciente están sujetos a las adiciones de los elementos de satisfacción por la capacidad que brinda el profesional de la salud, estos factores van a estar vinculados con su habilidad interpersonal (14).

Para Donabedian (15) quien se refiere a la satisfacción como una guía donde se basa en la eficacia de la atención que es brindada por el profesional

de enfermería para evaluarla. Al mismo tiempo, se determina que desde el punto de vista teóricos se deben ponerse en desarrollo, considerando en su totalidad al paciente, esto va a requerir que las actividades de los profesionales médicos sean idóneas logrando de esta forma su recuperación completa.

La satisfacción de los pacientes es la consecuencia de unas múltiples actividades que se desarrollan dentro de las instituciones donde se van a brindar los cuidados médicos, promovidas a través de diversas técnicas y/o procedimientos, y la correlación que existe con el usuario y el establecimiento de salud, teniendo en cuenta la adecuada técnica de comunicación durante la atención brindada, permitiendo de esta forma que los cuidados brindados sean los adecuados, apoyando en los procesos de valoración y seguimiento durante su asistencia (16).

Donabedian (17), se refiere a la satisfacción de los pacientes como un indicador establecido en la medición de la calidad en el cuidado existente para valorar el nivel de satisfacción que los profesionales de salud brindada. Va a comprender los puntos de vista teóricos; contribuyendo en la mejora del paciente, que soliciten de las acciones del profesional de salud, logrando su pronta recuperación.

Sobre los beneficios de satisfacción por lo general, el individuo satisfecho regresa a buscar sus servicios a la misma institución, es por ello que es un beneficio para lograr su fidelidad y como resultado obtendremos una garantía en la confianza, un paciente y/o usuario satisfecho va a comunicar a su entorno que la asistencia recibida fue positiva, esto conllevará que el centro de salud se va a beneficiar, va a propagar libremente a sus parientes, el entorno del individuo satisfecho ganando de esta forma una buena reputación. La satisfacción en las personas aleja a la competencia. Es por ello que la institución se verá beneficiada a nivel social (18).

Los niveles de la satisfacción en los pacientes son las consecuencias de un gran conjunto de acciones desarrolladas dentro de las instituciones de salud, promovidas a través de los procedimientos y técnicas; la relación que existe entre la persona y el establecimiento de salud, debe poseer una adecuada comunicación para prometer una atención de calidad, permitiendo asegurar el cuidado adecuado que proporciona la institución dando soporte al proceso de evaluación y seguimiento en los servicio (19).

En ese sentido, los niveles de satisfacción, se miden posteriormente de recibir la atención médica, donde los pacientes se encuentran hospitalizados, percibirán estos tres niveles de satisfacciones como son: Insatisfacción: va a suceder cuando el profesional de enfermería que brinda los cuidados al paciente hospitalizado no va a cumplir con los aspectos; Satisfacción: se da cuando la enfermería coincide con las expectativas que se traza el paciente mientras se encuentra hospitalizado. Así mismo la Complacencia: se va a realizar cuando el profesional de enfermería va a cumplir con las perspectivas de los pacientes que se encuentran hospitalizado (20).

Al respecto, cuando se evalúa los niveles de satisfacción en el paciente y/o usuario en relación con la atención recibida en los servicios de en la salud se van atribuir a diferentes factores: individuales, como, sociales, económicos, demográficos, culturales y prácticas en la asistencia médica recibidas; factores familiares/sociales: van a ser referencia a las diversas conductas y aspectos de su ambiente, prácticas familiares y de amigos durante su proceso de salud – padecimiento en el servicio; factor del servicio de salud, esto se va a referir al tiempo de espera, recurso de medicamentos, privacidad, facilidad geográfica, confort, comunicación individual, amabilidad, trato adecuado brindado por el profesional de salud (19).

Los profesionales de enfermería deben de comprender que el conjunto de componentes de la satisfacción van a permitir alcanzar niveles adecuados de la satisfacción y la van a definir en la calidad de la atención de los servicios, contribuyendo de esta forma en el crecimiento de dimensiones, donde se va a prevenir un defectuoso funcionamiento en los centros de salud; como son: la disponibilidad, si la prestación de los servicios se encuentren libre para los pacientes; accesibilidad: que se refiere a la disponibilidad en el tiempo de espera del paciente y cortesía, que se describe como una cualidad de amabilidad, respeto y empática (21).

En la valoración para medir los niveles de satisfacción en los servicios de la atención en salud en los paciente se van a atribuir a varios componentes: Por ejemplo, los factores individuales, que van abarcar el aspecto sociales, económicos, culturales, demográficos, y las experiencias percibidas en el servicio; los factores familiares/sociales, que va hacer referencia a las comportamientos y su contexto, prácticas familiares y amigos durante la asistencia, en el proceso para mejorar su salud o durante su enfermedad en los servicio de salud, que van a abarca el tiempo de espera, recurso de los medicamentos, comunicación adecuado, amabilidad por parte del profesional de salud, la facilidad geográfica, privacidad, confort del zona y la confianza (22).

En las dimensiones de la satisfacción, deben ser medidas cuando los pacientes que se encuentran hospitalizados necesitan que la calidad del servicio, sean significativo y deben alcanzar y percibir los aspectos sucesivos de la satisfacción como son: Empatía Confiabilidad, Responsabilidad, Tangibles y Seguridad.

Cabe indicar que la variable de satisfacción del paciente se conceptualiza a través de tres dimensiones distintas: emocional, afectiva y conductual, cada una de las cuales captura diferentes aspectos de la experiencia del paciente con los servicios de salud.

La dimensión emocional de la satisfacción del paciente se refiere a los sentimientos y estados emocionales que los pacientes experimentan durante y después de recibir atención médica. Esto incluye sentimientos de ansiedad, miedo, tranquilidad, alivio, confianza y esperanza. Una comunicación efectiva por parte de las enfermeras puede ayudar a reducir el estrés y la ansiedad de los pacientes, proporcionando una sensación de calma y seguridad (22).

La dimensión afectiva se refiere a los aspectos interpersonales y de relación del cuidado. Esto incluye el grado en que los pacientes sienten que se les trata con respeto, dignidad, empatía y amabilidad. La afectividad en la relación enfermera/paciente está relacionada con la percepción de apoyo emocional y la conexión humana que se establece durante el cuidado (22).

La dimensión conductual se centra en las acciones y comportamientos del paciente que resultan de su experiencia de cuidado. Esto incluye la adherencia a las recomendaciones médicas, la participación activa en el propio cuidado, y el seguimiento de las indicaciones y planes de tratamiento. La comunicación efectiva puede influir en estos comportamientos al asegurar que los pacientes entiendan claramente sus instrucciones médicas y se sientan motivados para seguirlas (22).

Los profesionales de salud deben tener conocimientos de los componentes de la satisfacción ya que nos van a permitir percibir cómo el usuario va a definir la calidad durante la atención en los servicios y ayudan al progreso de medidas para prevenir el mal funcionamiento en las instituciones de salud. Los componentes son: disposición para los pacientes por parte del

profesional en el servicio; rápido acceso, tiempo de espera; empatía, respeto por parte del profesional hacia los usuarios (21).

Por otra parte, se resalta el hecho de que los profesionales de enfermería, se dedican a mejorar los cuidados del paciente de forma personal, familiar y comunitarios en los hospitales, en el entorno en que se encuentran o su hogar. Cumpliendo de esta forma una función importante en la atención de calidad y van a ser responsables de proporcionar de forma oportunos, efectivos y seguros los servicios. Por tal razón, la enfermería y los cuidados que se brindan son considerados como fundamentales ya que involucra no solo a los pacientes y/o usuarios, sino al personal de enfermería como su principal comunicador para brindar solución a los problemas que va afectar al usuario quienes necesitan de los servicios (23).

En ese contexto, con respecto a la comunicación, esta es una parte fundamental de la enfermera en el cuidado que brinda para mejorar y satisfacer las necesidades de los pacientes, estableciendo una adecuada relación, entre la enfermera – paciente, donde estas actividades individualizadas que brindan los profesionales de enfermería van a mejorar el cuidado, al momento en que establecen una adecuada relación entre la enfermera – paciente, permitiendo de esta forma participar en la toma de decisiones vinculando los cuidados. Por tal razón se requiere que los establecimientos brinden una adecuada comunicación y efectiva para ambos (24).

Cabe indicar que, la comunicación que existe entre el personal de enfermería – paciente va a requerir, que se utilice una adecuada comunicación verbal y no verbal, donde se debe saber llevar una adecuada conversación, saber entender, callar y escuchar, donde realmente se convierta en apoyo. El personal de enfermería tiene la responsabilidad de saber cómo empezar una relación con el paciente y/o usuario, desarrollando estrategias para que la

comunicación sea de forma específica, porque de esa forma se va a comprender y relacionarlas entre sí, el proceso de enfermedad y la conducta humana, exigiendo una interacción de cálida – satisfactoria, aquí es donde se colocan en práctica los procesos de interacción comunicativa social (25) (26).

En esa línea, para Henderson la enfermería como profesión cumple con funciones autónomas, donde su función principal es ayudar a las personas, que se encuentren enfermas o no enfermas; realizando acciones que van a contribuir en su salud, en el proceso de mejoría o una muerte digna. Para Peplau, las acciones de enfermería son métodos interpersonales terapéuticos, que conllevan a mejorar los cuidados que va a brindar la enfermera y estos deben ser concretos, poniendo hincapié en el trato entre el profesional de enfermería y el paciente de forma interpersonales (27).

Para Peplau en 1988 (28) determinó que la relación enfermera- paciente son de aspectos cambiantes y son de finalidad o beneficios totalmente desiguales, ya que son ajenos entre sí. Los juicios de enfermería son característicos sobre el análisis médico y la relación que cada uno realiza son de contexto; juicio e individual del diagnóstico médico; los roles de la enfermera y el paciente en la solución de sus problemas, estos se convierten en objetivos de salud comunes y compartidos.

Asimismo, el lenguaje escrito, oral, de expresiones faciales y gestos, que utiliza la enfermera pueden afectar a los pacientes, por tal motivo, el mensaje que se debe utilizar en ellos se debe ajustar a las necesidades que estos quieren, es por eso que la retroalimentación contribuya en una adecuada comprensión para ambos. La comunicación es un elemento importante en los cuidados que se brinda a los pacientes, porque va a llevar a adquirir dos dispositivos: el cognitivo y el afectivo; una adecuada comunicación crea amistades, donde se brinda y se recibe afecto, convirtiéndose en una necesidad y aceptación de él mismo (29) (30).

Según Sully y Dallas en 2010 (31) señalaron que existen tres tipos de postura que son: de acercamiento, de retirada y la postura contraída. Las expresiones faciales en la interacción social son importantes porque juegan varios papeles, llegándonos a mostrar el estado emocional del paciente o del personal de enfermería, esto nos va a indicar si se está comprendiendo la información en la intensidad adecuada, si se está de acuerdo o en contra. El asertividad en su expresión afectiva requiere que esta sea acuerdo con el mensaje y no contradictoria. Las gesticulaciones de forma asertiva son movimientos desinhibidos, donde van a insinuar sinceridad, seguridad en uno mismo y confianza por parte del comunicador.

Además, existen componentes importantes en la comunicación que van a favorecer que la comunicación verbal, sea adecuada mejorando de esa forma el acogimiento al paciente, estas vienen a ser: llamar por su respectivo nombre a los pacientes, sugerir contenidos que puedan interesarle, destacar aspectos positivos de la comunicación, como el tiempo en el habla ya que está relacionada directamente con la asertividad, ayudando a enfrentarse a diferentes situaciones que se presenten a nivel de ansiedad social, esto quiere decir que ah mayor tiempo en el habla, la persona será más asertiva pero, solo en ocasiones, el tiempo prolongado durante el habla nos puede mostrar una excesiva ansiedad (32).

En la comunicación terapéutica, se van a utilizar técnicas adecuadas para promover en el emisor y en el receptor un adecuado entendimiento, para ayudar a alinear una adecuada relación entre el paciente con el profesional de Enfermería, con la intención de brindar el soporte correspondiente, esto va a ocurrir cuando el Enfermero demuestra empatía, buen manejo de las técnicas de comunicación efectiva, construyendo de esa forma a mejorar la relación de confianza y ayuda al paciente (33).

Cabe indicar que la comunicación se analiza considerando tres dimensiones como lo es la dimensión de contenido, de uso y de forma, las cuales se describen a continuación:

La dimensión de contenido se refiere a la información específica transmitida durante la comunicación entre la enfermera y el paciente. Esto incluye detalles sobre el diagnóstico, tratamiento, procedimientos médicos, recomendaciones de salud y cualquier otra información relevante para la gestión de la condición del paciente. Una comunicación efectiva en esta dimensión implica asegurarse de que la información sea clara, precisa y comprensible para el paciente, facilitando así decisiones informadas y una mejor adherencia al tratamiento (33).

La dimensión de uso se centra en cómo se aplica la comunicación para alcanzar objetivos específicos en el cuidado de la salud. Esto incluye la capacidad de la enfermera para motivar al paciente a seguir las instrucciones médicas, promover cambios en el estilo de vida, facilitar la auto-gestión de la salud y mejorar la cooperación del paciente en el plan de cuidado. Una comunicación efectiva en esta dimensión implica la habilidad de la enfermera para adaptar su estilo comunicativo según las necesidades individuales del paciente, fomentando así una participación activa y una mejoría en los resultados de salud (33).

La dimensión de forma se refiere a cómo se lleva a cabo la comunicación, considerando el tono, el lenguaje corporal, la empatía y la escucha activa por parte de la enfermera. Esta dimensión no solo se centra en el contenido de la comunicación, sino también en la calidad de la interacción interpersonal. Una comunicación efectiva en esta dimensión implica establecer una relación de confianza y respeto mutuo, lo que facilita una comunicación abierta y honesta entre la enfermera y el paciente (33).

En conjunto, estas tres dimensiones de contenido, uso y forma proporcionan un enfoque comprensivo para evaluar y mejorar la comunicación enfermera/paciente, asegurando así una atención de calidad que responda adecuadamente a las necesidades individuales de cada paciente y promueva una experiencia de cuidado satisfactoria (33).

El modelo de conceptual de Travelbee, J. planteado en 1966 (34) hace mención en la relación que existen en las personas, donde se crean las dimensiones: como cualidades en los profesional durante la comunicación verbal, no verbal, proactividad y soporte emocional en este último lo va a definir como parte importante de las acciones de los profesionales de enfermería y la responsabilidad de mejorar de enfermedad de los paciente con su medio familiar y urbano, sostiene que: comunicación puede darse de forma verbal e incluso los gestos y lecturas de las características del rostro esto si no se podría percibir en lo primero.

Peplau (35) en su teoría de las relaciones interpersonales se refiere la importancia que existe en la relación enfermera-paciente como un proceso interpersonal significativo, beneficioso. Este analiza cuatro prácticas psicobiológicas que exigen a los pacientes a desarrollar respuestas constructivas o destructivas frente a las necesidades, conflictos frustraciones y ansiedad. Peplau, por otro lado, afirma que la relación enfermera-paciente se deben identificar cuatro fases, que son: identificación, orientación, explotación y resolución.

La Teoría del proceso de enfermería de Pelletier (36) destaca la relación bilateral entre el profesional de enfermería y el paciente, donde considera que la función de los profesionales de enfermería debe cumplir las necesidades de ayuda inmediata del paciente. Asimismo, este modelo se centra en el contacto inmediato entre la enfermera y el paciente, tomando en consideración la

relevancia que tiene el enfermero para identificar las expresiones verbales y no verbales del paciente con las que manifiesta sus necesidades. Con estos datos la enfermera promueve acciones destinadas a satisfacer la necesidad de ayuda del paciente.

Por tal razón, la labor de los profesionales de enfermería son acciones donde la percepción, pensamiento y emociones repercuten indiscutiblemente entre el paciente y el profesional de enfermería, acciones que ayudan a identificar las carencias latentes de los pacientes a fin de promover una mejor satisfacción en el cuidado. Asimismo, este modelo conlleva a determinar la inmediatez, por lo que plantea una relación positiva entre el tiempo y la privación del paciente con el nivel de aflicción (37).

Por su parte, King (38) en su teoría intermedia de la consecución de objetivos, se concentra en el sistema interpersonal y en las relaciones que existe entre el personal de enfermería y el paciente. Durante el proceso de enfermería cada miembro se encuentre en un estrecho vínculo el uno con el otro, donde se realizarán juicios y desempeñarán diferentes hechos, por lo que destacan una relación estrecha. Como deducción, de este vínculo se va a producir un modo relación, que en caso de encontrarse la relación de apreciación donde las perturbaciones se corrijan, produciendo de esta forma los arreglos entre ellos. Cada una de las fases de la acción pueden influenciar en la percepción por ende el sistema debe de recibir una retroalimentación.

Asimismo, King (39) destaca las percepciones principales del individuo en cuatro: salud, percepciones, sistemas sociales y las relaciones interpersonales; estos criterios son significativos, para todos los contextos en la enfermería. Su teoría fue desarrollada a partir de ellas y define la naturaleza de las relaciones del profesional de enfermería y el paciente, donde se forman relaciones con los pacientes, determinando, conjunto y objetivos para obtener,

a partir de ello la valoración, de manera que la teoría que King plantea va a dar un planteamiento de los métodos, orientándolos de esta forma a lograr el propósito establecida, donde se centra en: comunicación, las relaciones adecuadas, con una apariencia integral donde estas serán de forma personal e interpersonal y de relación sociales.

2.2. Antecedentes del Estudio

A nivel internacional: González (19), en el año 2020, en Ecuador, en su estudio titulado, “Nivel de satisfacción de usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora”. Considero como muestra a 220 pacientes, obteniendo como resultado que el 31,6% con mayor nivel de satisfacción fueron los adultos mayores, y el 16.2% de los pacientes que tenían un nivel de educación secundaria. Llegando a la conclusión que los pacientes y/o usuarios se hallan satisfechos con la calidad de atención recibida en dicha institución de salud.

Alvarado y Rodríguez (40), en el año 2019, en México, publicaron su artículo científico, “Instrumentos que miden la comunicación enfermera-paciente”. Los resultados destacaron que aún existen desafíos en el área de investigación, a pesar que se han elaborado, validado, aplicado y ajustado diversos instrumentos, con el fin de brindar nuevas tácticas que determinen y ofrezcan alternativas específicas, para optimar una adecuada comunicación entre la enfermera y el paciente durante su experiencia cotidiana.

A nivel nacional, Rayme (41) en el 2023, en Madre de Dios, realizó la investigación, “Comunicación terapéutica y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Medicina del hospital Santa Rosa, Madre de Dios 2023”. Los hallazgos demostraron que el 50.8% de los pacientes percibieron un nivel alto de comunicación terapéutica brindada por el personal de salud del servicio, y un 29.4% se ubicaron en un nivel medio. Además, un 63.3% de los

pacientes se sintieron satisfechos por el servicio del hospital, aunque un 36.7% se sintieron insatisfechos con el mismo. Finalmente se afirmó que las variables generales si se relacionaron significativamente ($p= 0.000<0.01$).

Salcedo (42) en 2021, en Huancayo, realizó el estudio, “Comunicación terapéutica de la enfermera y la satisfacción percibida por el paciente hospitalizado del Hospital R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - Huancayo – 2019”. Los resultados demostraron que los pacientes se encontraban muy satisfechos de forma frecuente en el 70.4% en correspondencia al nivel de comunicación terapéutica que ofrece el personal de enfermero. Asimismo, se afirmó asociación según el nivel de satisfacción y el grado de comunicación del paciente ($p=0.000<0.01$).

Sánchez (43), en el año 2021, en Lima, en su estudio de investigación denominada, “Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el contexto del COVID- 19 de un Hospital Público de Lima”, con una muestra de 530 pacientes tuvo como resultado que la satisfacción los pacientes y/o usuarios presentaban un nivel medio, con respecto a la atención recibida por el personal de enfermería en un 71.3%.

Hernández y Merino (44), en el año 2021, en Cajamarca, su estudio titulado, “Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec”, se tomó como muestra a 94 usuarios quienes recibieron atención en los consultorios externos del establecimiento. Los resultados demostraron que el 77%, de la atención es de regular calidad y fue principalmente referente a la dimensión técnica y científica donde se obtuvo la mejor calificación, asimismo 69.1% de la insatisfacción se asocia con aspectos visibles como dimensión de más insatisfacción. Finalmente se confirmó relación entre las variables de estudio a nivel general.

Lazarte y Llerena(45), en el año 2021, en Arequipa, publicaron su tesis denominada, “Satisfacción del familiar del usuario oncológico y comunicación enfermero del servicio de emergencia IREN Sur Arequipa – 2021”, considerando como muestra a 106 familiares de los pacientes que los acompañaban al servicio de emergencia. Los resultados evidenciaron que el 83.9% de los familiares del usuario oncológico se hallaron satisfechos con la comunicación que brindaba la enfermera del servicio de emergencia, un 65% de los familiares consideran que es favorable la comunicación verbal y el 51.8% refirió que fue desfavorable la comunicación no verbal.

A nivel local, Armas y Mori (46), en el año 2019, en Trujillo, realizaron su tesis, “Nivel de comunicación del enfermero(a) con el paciente de unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019”. Los resultados demostraron que el nivel de comunicación verbal del enfermero(a) con el paciente en las unidades críticas fue medio, en el 56% y de nivel alto en el 20%. La comunicación no verbal del enfermero(a) con el paciente en esta área crítica, fue alto con el 56%, además el nivel de comunicación del personal de enfermería con el paciente en las unidades críticas fue del 52%.

Ordoñez y Paredes (47) en el año 2019, en Trujillo, realizaron la investigación titulada, “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción percibida por el paciente. Hospital Regional Docente”. Como resultados se demostró que el 93.7% de los evaluados estaban satisfechos mientras que solo el 6.3% se mostraron insatisfechos. Además, en relación a la calidad del cuidado en los pacientes, los sujetos de estudio refirieron que los cuidados de enfermería son buenos en un 78.4%, mientras que para el 15.3% fue regular y para el 1.5% fue malo.

2.3. Marco Conceptual

Satisfacción del usuario: se define como la evaluación que se realiza al usuario en relación a la calidad en la atención que se le brinda por parte de los profesionales en la atención médica; está definido por su apreciación personal, emocional y cognitiva (48).

Grado de comunicación enfermera / paciente: se refiere a la calidad y efectividad de las interacciones verbales y no verbales que ocurren entre el personal de enfermería y los pacientes (49).

Enfermera: se define como aquel profesional de salud que brinda el cuidado autónomo y colaborativo de forma personal a todos los pacientes de diferentes edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en el hospital y su vivienda (16).

Emergencia: Se define como aquellas situaciones en las que se requieren acciones y decisiones médicas inmediatas y oportunas tomando en cuenta la complejidad de la situación o afección estos que ponen en riesgo de vida en las personas (50).

2.4. Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis de Investigación (Hi)

Existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción del paciente y el grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.

2.4.2. Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción del paciente y el grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.

2.5. Variables e Indicadores

2.5.1. Variable Independiente

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Definición operacional:

La medición de la satisfacción, se obtuvo del resultado de los ítems de escala de satisfacción en base a las dimensiones. Estuvo constituida por 24 ítems.

- **Escala de medición de la variable**

Escala ordinal

- **Indicador**

Disponibilidad.

Comunicación.

Accesibilidad.

Competencia.

Agilidad.

Cortesía.

Confianza.

- **Categorías de la variable.**

Nivel de satisfacción alta.

Nivel de satisfacción medio.

Nivel de satisfacción bajo.

- **Índice**

Alta: 51 – 72 puntos.

Media: 26 – 50 puntos.

Baja: 0 – 25 puntos.

2.5.2. Variable Dependiente

GRADO DE COMUNICACIÓN

Definición operacional:

Se midió de acuerdo con el puntaje obtenido del instrumento por emplear, donde se va a considerando cuatro niveles con sus respectivos puntajes y este compuesto de 20 Ítems.

- Escala de medición de la variable

Escala ordinal.

- Indicador

Estructura.

Proceso.

Resultados.

- Categorías de la variable

Grado de comunicación buena.

Grado de comunicación regular.

Grado de comunicación mala.

- Índice

Buena: 56 – 88 puntos.

Regular: 41– 55 puntos.

Mala: 20 – 40 puntos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

El estudio fue de tipo básica, lo cual en general se atribuye a investigaciones que tienen como meta investigar nuevos conocimientos y/o analizar con mayor detalle ciertas problemáticas que ahonden más su explicación en contribución al conocimiento científico. Asimismo, la investigación fue de carácter correlacional, por lo cual se pretendió determinar el grado de asociación que tienen los constructos de estudio o incluso establecer su independencia (51).

Mientras que, de acuerdo al enfoque cuantitativo; se hace alusión a que en la investigación se utilizó la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, tratando de lograr los objetivos establecidos mediante procedimientos estadísticos (51).

3.2. Población y Muestra de Estudio

Población:

Se conformó por 65 pacientes atendidos en el servicio de Emergencia durante el mes de diciembre del año 2023 en el Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco.

Unidad de análisis: Usuarios atendidos en el servicio de emergencias en el Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco.

Criterios de inclusión:

- Pacientes con más de 18 años.
- Pacientes donde autoricen su participación.
- Pacientes de ambos sexos.: masculinos y femeninos.
- Pacientes que están en el servicio de observación emergencia por más de 12 horas.
- Paciente orientado en espacio, tiempo y persona.

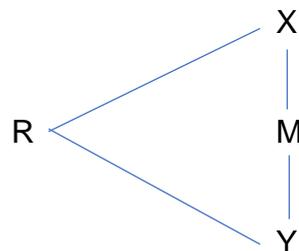
Criterios de exclusión:

- Pacientes con problemas sensoriales y de lenguaje.
- Pacientes Inconscientes.

3.3. Diseño de Investigación

Estudio de investigación fue de diseño no experimental; es decir es aquella que se va a realiza sin manipular exclusivamente las variables. Es decir, es una investigación donde no se modifica intencionalmente las variables independientes (51). Asimismo, la investigación por su objetivo es básica y por su profundidad es descriptiva de correlación, de corte transversal, porque tiene la finalidad de concluir probables relaciones de causalidad entre las variables de estudio (51), además de ser descriptiva correlacional de diseño transversal, porque no se manipulan las variables, sólo se presentan razones cruzadas para explicar a través de sus pesos, las correlaciones que se dan entre ellas (52).

Esquema del diseño de estudio:



Dónde:

M = Usuarios del Hospital Elpidio Berovides Pérez.

X = Satisfacción del paciente

Y = Grado de comunicación

R = La relación entre las variables.

3.4. Técnicas en Instrumentos de Investigación

3.4.1. Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada fue la Encuesta. Dicha técnica se emplea para manejar un grupo de procedimientos generalizados de investigación, donde se recogerán y analizarán una serie de datos; de la muestra específica de una población o universo más extenso, del que se intenta investigar, representar, predecir y/o explicar una serie de características, así para la investigación la determinara la característica de nuestro estudio (53). Asimismo, se utilizaron dos instrumentos, 2 cuestionarios:

3.4.2. Instrumentos de Investigación

- a. CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GRADO DE COMUNICACIÓN ENFERMERA /PACIENTE EN EMERGENCIA: esta escala fue diseñada por: Carmen Luz Cahahuanca Borja, Dante Pardave Berrospi y Liz Santiago Jara (2018) y modificado por Erika Cicely Guerra Mariños y Carmen Jovane Morillo Arqueros (2024) cuyas modificaciones fueron la mejora de la redacción de ítems y la determinación de dimensiones. Cabe indicar que dicho instrumento consta de 24 Ítems, el cual se aplica de forma individual y/o grupal, además es de escala tipo Likert, además contiene 11 indicadores y 3 dimensiones, utilizado para evaluar la atención, centrada en el paciente y se emplea para valorar la comunicación clínica en las consultas. Finalmente se categoriza en: Mala (24 - 47) Regular (48 - 71) Buena (72 - 96). (ANEXO N° 02)

- b. CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO: esta escala fue diseñada por Tutoya Davila, Neila (2016) y modificada por Erika Cicely Guerra Mariños y Carmen Jovane Morillo Arqueros (2024) cuyas modificaciones fueron la mejora de la redacción de ítems y la determinación de dimensiones. Es importante destacar que este instrumento es posible aplicarlo de forma personal como colectiva,

asimismo, consta de 20 Ítems y se los ha dividido en 3 dimensiones: conductual, emocional y afectivo. Es de escala tipo Likert, y tiende a categorizarse como: Baja (20 - 39) Media (40 - 59) Alta (60 - 80). (ANEXO N° 03).

3.4.3. Validez y Confiabilidad

- **Validez:** La validez de los instrumentos de estudio, fue aprobada y sustentada por el juicio de expertos. En esa línea la importante la validez es un aspecto fundamental porque garantiza que los instrumentos utilizados para la recolección de datos y la información recopilada sean consistentes y precisos. (Anexos del 4, al 11).
- **Prueba Piloto:** Se aplicó los instrumentos a una población total de 65 pacientes que fueron atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco, los cuales contaron con características similares a la población muestral de estudio, quienes también cumplían los criterios de inclusión, pero no forman parte de la población de estudio.
- **Confiabilidad:** Se ejecutó una prueba piloto sobre los instrumentos de estudio utilizando el programa SPSS statistics 27.0 en el cual la prueba Alfa de Cronbach para la variable de Satisfacción del paciente arrojó un coeficiente de 0,935 y para el constructo de Grado de Comunicación el coeficiente fue de 0,921. Implicando que ambos coeficientes con aceptables para confiar en la consistencia interna de los instrumentos.

3.4.4. Procedimiento de recolección de datos.

Se presentó solicitud a dirección del Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco y al área de capacitación para obtener su permiso y aprobación para conseguir datos de los usuarios para la investigación. Luego se procedió a coordinar con la jefa encargada del servicio de Emergencia- observación para la aplicación de los instrumentos.

Luego de la misma forma se solicitó la participación voluntaria de los usuarios previa firma del formato de consentimiento. Seguidamente, se aplicaron las encuestas a cada paciente con cada criterio de inclusión, de acuerdo a la disponibilidad de cada paciente. En esa línea, cada investigadora estuvo a cargo de un área establecida en el servicio de emergencia para brindar la orientación adecuada en el llenado del instrumento explicándoles cada ítem.

El tiempo programado para cada instrumento fue de 10-15 minutos, al finalizar con la recolección los datos estos fueron procesados automáticamente. Finalizada la aplicación se verificó el llenado correcto del instrumento por parte de los pacientes encuestados y los resultados fueron ingresados a una tabla de Excel.

3.5. Procesamiento y Análisis de Datos

El procesamiento de información se realizó considerando la estadística descriptiva la cual fue vital para presentar la información a través de tablas y / o gráficos mediante las frecuencias absolutas simples y relativas porcentuales según los niveles alcanzados, las cuales han sido presentados según las normas de Vancouver. De la misma manera se utilizó la estadística inferencial para establecer la correlación de las variables de estudio. En esa línea, previo a la elección de la prueba de hipótesis se confirmó la distribución de los datos de las variables, brindada por la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov la cual arrojó un valor de significancia menor a 0.05, lo cual indicó que las variables contenían una distribución distinta a la normal, por la tal razón se aplicó prueba Rho de Spearman para contrastar la hipótesis de investigación. Cabe indicar que los resultados fueron procesados de manera automatizada utilizando el software Microsoft Office Excel 2016 además se hizo uso del programa estadístico Software SPSS 27.

3.6. Consideraciones Éticas

Consentimiento Informado: Todos los propósitos en los seres humanos son sujetos de investigación y estos van a demandar que el sujeto sea absolutamente informado y otorgue su libre aprobación a participar. Este aspecto está establecido en el código de Nuremberg y la Declaración de Helsinki donde habla sobre las investigaciones biomédicas y las normas de buenas prácticas clínicas para ensayos clínicos con medicamentos. (54)

Privacidad y Protección de Datos: El asunto de la privacidad surge cuando se recogen antecedentes personales de tipo médico o por tendencias religiosas o políticas. El desafío en la protección de los antecedentes es colaborar entre investigadores al tiempo que se resguarda la investigación que identifica a las personas. Esto puede efectuarse usando datos agregados o mediante codificación de anonimato para proteger la identidad de las personas. (54)

Riesgos (R) y Beneficio (B) en la Investigación Biomédica: La investigación en la salud, el concepto de beneficio es complicado, dado que toda investigación se lleva a cabo en escenarios de incertidumbre y se realiza precisamente en el interés de probar la eficiencia o eficacia de una nueva investigación para obtener un nuevo conocimiento y determinar un objetivo. (54)

Principio de Autonomía: La autonomía se aplica en el derecho de cada ser humano consciente y reflexivo, quien es el único que conoce cuáles son sus intereses, deseos o preferencias. Cada persona es consciente de lo que desea, desde una perspectiva social; dejando que cada individuo, decida las acciones para su vida diaria, lo cual está denotado por el discernimiento que tiene de sí mismo y además está contribuido por su propia experiencia. (55)

Principio de Justicia: El principio de la justicia nos habla sobre la dignidad que existe en todos los sujetos independientemente de la circunstancia, considerando que todos los seres humanos son dignos del mismo respeto y consideración. Por lo que, durante la investigación, los participantes recibieron un trato basado en la igualdad y el respeto que una persona como ser holístico, se merece. (55)

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis e Interpretación de Resultados

Tabla IV-1.

Nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.

Nivel	Nº	%
Mala	11	16.9%
Regular	12	18.5%
Buena	42	64.6%
Total	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras del estudio.

En la Tabla 1, se observa que el 64.6% de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, perciben un nivel de satisfacción en un nivel de bueno, seguido de un 18.5% de pacientes que se ubicaron en una satisfacción de nivel regular, y, por último, el 16.9% de los pacientes tuvieron una satisfacción de nivel mala.

Tabla IV-2.

Nivel de satisfacción del paciente según dimensiones: emocional, afectiva y conductual del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.

Nivel	Conductual		Emocional		Afectivo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Media	9	13.8%	12	18.5%	8	12.3%
Alta	56	86.2%	53	81.5%	57	87.7%
Total	65	100%	65	100%	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras del estudio.

En la Tabla 2, se observa que el 86.2% de los pacientes perciben que la dimensión conductual es de nivel alta, seguido del 13.8% de pacientes que obtienen nivel medio; el 81.5% de los pacientes perciben que la dimensión emocional es de nivel alta, seguido del 18.5% de pacientes que obtienen nivel medio; el 87.7% de los pacientes perciben que la dimensión afectiva es de nivel alta, seguido del 12.3% de pacientes que obtienen nivel medio.

Tabla IV-3.

Grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.

Nivel	Nº	%
Baja	0	0.0%
Media	9	13.8%
Alta	56	86.2%
Total	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras del estudio.

En la Tabla 3 se observa que el 86.2% de los pacientes obtuvieron un nivel alto en el grado de comunicación enfermera/paciente, seguido de un 13.8% de pacientes que se ubicaron en un nivel medio, y, por último, ningún (0.0%) de los pacientes se ubicaron en niveles bajos según el grado de comunicación.

Tabla IV-4.

Grado de comunicación según dimensiones: forma, contenido y uso, del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.

Nivel	Contenido		Uso		Forma	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mala	11	16.9%	7	10.8%	9	13.8%
Regular	16	24.6%	14	21.5%	12	18.5%
Buena	38	58.5%	44	67.7%	44	67.7%
Total	65	100%	65	100%	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras del estudio.

En la Tabla 4 se observa que el 58.5% de los pacientes percibieron que la dimensión contenida es de nivel bueno, seguido del 24.6% de pacientes que se ubicaron en un nivel regular; asimismo, el 67.7% de los pacientes perciben que la dimensión uso es de nivel bueno, además el 21.5% de pacientes se ubicaron en un nivel regular; finalmente, el 67.7% de los pacientes consideraron que la dimensión forma fue de nivel bueno, mientras que un 18.5% de pacientes obtuvieron niveles regulares.

Tabla IV-5.

Objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y el grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.

Tabla 5

La satisfacción del paciente y su relación con el grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.

Nivel de satisfacción del paciente	Nivel de comunicación enfermera paciente						Total	
	Mala		Regular		Buena		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Media	9	13.8%	0	0.0%	0	0.0%	9	13.8%
Alta	2	3.1%	10	15.4%	44	67.7%	56	86.2%
Total	11	16.9%	10	15.4%	44	67.7%	65	100%

Nota. Aplicación del cuestionario de estudio de la satisfacción del paciente y el grado de comunicación enfermera/paciente, servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.

$$X^2 = 51.282$$

$$\text{Sig.} = 0.000 (p < 0.05)$$

En la Tabla 5 se observa que el 67.7% de los pacientes obtienen buen nivel de comunicación y nivel alta de satisfacción, el 15.4% de los pacientes obtienen regular nivel de comunicación y nivel alta de satisfacción, en tanto que el 13.8% de los pacientes obtienen mal nivel de comunicación y nivel media de satisfacción. También se observa que el valor de prueba estadística Chi Cuadrado es $X^2 = 51.282$ con nivel de significancia $p = 0.000$ la cual es menor al 5% ($p < 0.05$) demostrándose que la satisfacción del paciente se relaciona significativamente con el grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.

4.2. Docimasia de Hipótesis

Correlación entre la satisfacción del paciente y el grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.

Correlaciones

		Grado de Comunicación	
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,978**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	65

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras del estudio.

En la tabla 5, se observa de acuerdo a la prueba de hipótesis Rho de Spearman que el valor de la correlación fue igual a ,978 lo cual indica una correlación alta y positiva, además el nivel de significancia fue igual a 0.000 siendo un valor menor a 0.05. Lo cual significa que las variables en análisis se relacionan de forma significativa, es decir a mayor nivel de satisfacción del paciente existiría un mayor grado de comunicación y viceversa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Entre los objetivos específicos, Tabla IV-1, el primero fue identificar el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023. Al respecto, se pudo conocer que existió una prevalencia del 64.6% de los pacientes los cuales percibieron un nivel de satisfacción en un nivel de bueno, además el 18.5% de los participantes del estudio se ubicaron en un nivel regular a de satisfacción, mientras que un 16.9% de pacientes se ubicaron en un nivel de satisfacción malo.

Los resultados son similares al estudio de Ordoñez y Paredes (45) donde se encontró que el 93.7% de los pacientes estaban satisfechos, mientras que solo el 6.3% se mostraron insatisfechos. Asimismo, el estudio de González C. (19), demostró que el 31,6% con mayor nivel de satisfacción fueron los adultos mayores, y el 16.2% de los pacientes que tenían un nivel de educación secundaria. Contrario a los resultados hallados, fue la investigación de Sánchez N. (41) donde la satisfacción los pacientes y/o usuarios presentaban un nivel medio, con respecto a la atención recibida por el personal de enfermería en un 71.3%.

De acuerdo con Corbella (11) la satisfacción vendría ser la comprobación entre el cuidado que se brinda en los servicios y el estado de salud cumpliendo de esta forma con las perspectivas del paciente y como resultado se obtienen mejores niveles de satisfacción. Contrariamente a ello, cuando los niveles son bajos en la satisfacción en los pacientes y/o usuarios, ello conlleva a entorpecer las prestaciones de una adecuada atención del servicio y de esta forma perjudica y elevada las tasas de mortalidad (3). Por lo que los altos niveles de satisfacción en el paciente y/o usuario con relación con el cuidado del profesional de enfermería estarían atribuidos a la eficacia en la atención; donde se podría considerar aspectos fuertes como la puntualidad, la anticipación, adaptación, responsabilidad, y la

eficacia que contribuyen a la óptima satisfacción del paciente y/o usuario, en correspondencia a que la institución de salud estaría cumpliendo con la expectativa de forma efectiva (6).

Desde la teoría de las relaciones interpersonales de Peplau (35), en base a lo obtenido en el estudio, la teoría enfatiza la importancia de la relación enfermera-paciente como un proceso dinámico que pasa por fases de orientación, identificación, explotación y resolución. Por lo que, en la fase de orientación, las enfermeras establecen una relación de confianza con los pacientes, lo que les permite entender sus preocupaciones y necesidades. Asimismo, la habilidad de las enfermeras para comunicarse efectivamente, demostrar empatía y brindar apoyo emocional durante esta fase contribuye significativamente a la percepción positiva del servicio. De tal manera que los pacientes que experimentan una atención personalizada y un involucramiento activo en su cuidado son más propensos a sentirse satisfechos, lo que explica el alto porcentaje de satisfacción reportado.

En definitiva, se puede decir que el alto porcentaje de pacientes que calificaron el servicio como bueno refleja la efectividad de las enfermeras en establecer relaciones de confianza y proporcionar un cuidado empático y personalizado. Sin embargo, el porcentaje de pacientes que calificaron el servicio como regular subraya la necesidad de mejorar las habilidades interpersonales y de comunicación de las enfermeras. Estos resultados sugieren que invertir en la capacitación de las enfermeras en competencias comunicativas y relacionales puede mejorar significativamente la experiencia del paciente y la calidad del cuidado de salud.

En la Tabla IV-2, con relación al segundo objetivo específico, este fue determinar la satisfacción del paciente según las dimensiones: emocional, afectiva y conductual del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023. Al respecto pudo conocerse que existió una prevalencia de niveles altos entre la dimensión conductual en el 86.2% de los

pacientes, dimensión emocional con el 81.5% de los sujetos de estudio, y la dimensión afectiva en el 87.7% de las personas evaluadas. Mientras que la tendencia de nivel medio fue del 13.8%, 18.5% y 12.3% en las dimensiones, conductual, emocional y afectiva respectivamente.

Los resultados guardan cierta similitud con la investigación de Rayme (41), donde se halló que un 63.3% de los pacientes se sintieron satisfechos por el servicio del hospital. De la misma manera, el estudio de Hernández (4), demostró un nivel de satisfacción aceptable o muy aceptable durante la atención en el 74,3% de los usuarios. Mientras tanto los resultados del presente estudio discreparon con otro estudio donde en la Institución de Salud de las Fuerzas Armadas se encontró que el 70% de personas atendidas manifestaron estar insatisfechas, (5).

En base a los resultados es relevante destacara que la satisfacción de los pacientes es la consecuencia de múltiples actividades que se desarrollan dentro de las instituciones donde se van a brindar los cuidados médicos, promovidas a través de diversas técnicas y/o procedimientos, y la relación que existe con el usuario y el establecimiento de salud, por lo que es vital tener en cuenta la adecuada técnica de comunicación durante la atención brindada en el cuidado, apoyando los procesos de valoración y seguimiento durante su asistencia (16). De ahí que los profesionales de salud deben tener conocimientos de los componentes de la satisfacción ya que permite ello percibir cómo el usuario va a definir la calidad durante la atención en los servicios y ayuda al progreso de las medidas para prevenir el mal funcionamiento en las instituciones de salud (21). Además, el individuo satisfecho regresa a buscar sus servicios a la misma institución, lo cual es beneficioso para lograr su fidelidad y como resultado se obtiene confianza por el servicio brindado y ello puede expresar a sus parientes, por el establecimiento gane una buena reputación en beneficio de la comunidad (18).

Desde la perspectiva de la Teoría Intermedia de la Consecución de Objetivos de King (38), los resultados subrayan la importancia de una comunicación efectiva

y de la creación de un ambiente terapéutico que fomente la colaboración y el entendimiento mutuo entre la enfermera y el paciente. La interacción enfermera/paciente no solo se centra en la transmisión de información médica, sino también en el establecimiento de relaciones significativas que apoyen emocionalmente al paciente durante su proceso de tratamiento y recuperación. Esta relación de ayuda mutua, como propone la teoría, permite a las enfermeras adaptar sus intervenciones según las necesidades individuales de cada paciente, asegurando así un alto nivel de satisfacción en todas las dimensiones evaluadas.

En definitiva, se asume que la capacidad de las enfermeras para establecer metas colaborativas, proporcionar un entorno de apoyo emocional y facilitar la participación activa del paciente en su propio cuidado son fundamentales para promover la adaptación y el bienestar del paciente. Además, también tiene relevancia el hecho de personalizar las intervenciones de cuidado de acuerdo con las necesidades individuales de cada paciente, de tal manera que se fortalezca la relación terapéutica y ello contribuya a una experiencia de atención satisfactoria y positiva.

En la Tabla IV-3, el tercer objetivo específico fue identificar el grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023. En esa línea, pudo conocer que existió una predominancia del nivel alto en el 86.2% de los pacientes, seguido de un 13.8% de personas evaluadas, ubicadas en un nivel medio del grado de comunicación, aunque no existieron valores para el nivel bajo del grado de comunicación.

Los resultados son similares a la investigación de Lazarte y Llerena (43) en el cual se identificó que el 83.9% de los familiares del usuario oncológico se hallaron satisfechos respecto a la comunicación que brindaba la enfermera del servicio de emergencia, un 65% de los familiares consideran que es favorable la comunicación verbal y el 51.8% refirió que fue desfavorable la comunicación no verbal.

En base a los resultados, se asume que la comunicación, es una parte fundamental de la enfermera en el cuidado que brinda para mejorar y satisfacer las necesidades de los pacientes, estableciendo una adecuada relación, entre la enfermera – paciente, donde estas actividades individualizadas que brindan los profesionales de enfermería van a mejorar el cuidado, al momento en que establecen una adecuada relación entre la enfermera – paciente, permitiendo de esta forma participar en la toma de decisiones vinculando los cuidados. Por tal razón se requiere que los establecimientos brinden una adecuada comunicación y efectiva para ambos (24). De ahí que, para la OMS, mejorar la comunicación positiva, en los procesos hospitalarios, promueven mejoras específicas en cuanto a la seguridad del paciente y/o usuario (2)

En el marco de la teoría de Peplau (35), los resultados enfatizan la importancia de desarrollar habilidades interpersonales en las enfermeras para fortalecer la relación terapéutica con cada paciente. Dado que la comunicación efectiva no solo facilita la comprensión de las necesidades y preocupaciones del paciente, sino que también promueve un ambiente de apoyo que puede mejorar la adherencia al tratamiento y la satisfacción general del paciente con el cuidado recibido. Ello se logrará a través de una comunicación que refleje empatía, respeto y atención centrada en el paciente, de tal manera que las enfermeras pueden cultivar relaciones significativas que optimicen los resultados de salud y fortalezcan la experiencia de cuidado en el entorno hospitalario.

Lo que en definitiva se puede decir que la calidad de la comunicación enfermera/paciente tiene un impacto significativo en la experiencia y satisfacción del paciente, por lo que es siempre importante promover constante capacitación en el desarrollo de habilidades comunicativas en enfermería para mejorar continuamente la calidad del cuidado y fortalecer las relaciones de confianza con los pacientes.

En la Tabla IV-4, el último objetivo específico fue determinar la comunicación según dimensiones: forma, contenido y uso, del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023. Los resultados dieron a conocer una predominancia de valores en niveles altos para la dimensión contenido en el 58.5% de los pacientes, seguido de un 67.7% en la dimensión Uso y del 67.7% en la dimensión Forma. Asimismo, las tendencias de nivel regular fueron del 24.6%, 21.5% y 18.5% para las dimensiones de contenido, uso y forma, respectivamente.

Los resultados son similares con la investigación de Rayme (41), quien llegó a determinar que el 50.8% de los pacientes percibieron un nivel alto de comunicación terapéutica brindada por el personal de salud y un 29.4% se ubicaron en un nivel medio. De la misma manera el estudio de Salcedo, S. (42) demostró que cuando existe mayor satisfacción entre los pacientes, el 70.4% de esto percibe un alto nivel de comunicación terapéutica por parte del personal de enfermería. De la misma manera la investigación de Armas B y Mori R. (44), demostró que el nivel de comunicación verbal del enfermero(a) con el paciente en las unidades críticas fue medio, en el 56% y de nivel alto en el 20%. Además, la comunicación no verbal del enfermero(a) con el paciente en esta área crítica, fue alta en el 56%, además el nivel de comunicación del personal de enfermería con el paciente en las unidades críticas fue del 52%.

Los resultados tienen asidero considerando que el lenguaje escrito, oral, de expresiones faciales y gestos, que utiliza la enfermera pueden afectar a los pacientes, por tal motivo, el mensaje que se debe utilizar en ellos, se debe ajustar a las necesidades de los pacientes, en esa medida, la retroalimentación contribuye a una adecuada comprensión para ambos (29). De ahí que el personal de enfermería tiene la responsabilidad de saber cómo empezar una relación con el paciente y/o usuario, desarrollando estrategias para que la comunicación sea de forma específica, porque de esa forma se va a comprender y relacionarlas entre sí, dado que el proceso de enfermedad y la conducta humana, exigen una interacción de cálida – satisfacción, y es allí donde se ponen en práctica los procesos de interacción de la comunicativa social (26).

Desde la teoría intermedia de la consecución de objetivos de King (38), se enfatiza la importancia de establecer metas mutuamente acordadas entre la enfermera y el paciente, por lo que, proporcionar contenido informativo y comprensible permite a los pacientes comprender mejor su situación de salud y participar activamente en el establecimiento y logro de estas metas. También desde los resultados, se refleja la capacidad de las enfermeras para proporcionar información clara y establecer relaciones empáticas, así como una adecuada comunicación la cual motiva y guía a los pacientes en sus comportamientos de salud.

En definitiva, se resalta la importancia crítica de la comunicación efectiva enfermera/paciente en la satisfacción del paciente y en la consecución de objetivos de salud, destacando la necesidad imperiosa de que se requiere de una comunicación integral y personalizada en la práctica de enfermería para optimizar tanto la experiencia del paciente como los resultados de salud.

En la Tabla IV-5, se planteó el objetivo general del estudio que fue determinar la relación entre la satisfacción del paciente y el grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023, se observa que el valor de prueba estadística Chi Cuadrado es $X^2 = 51.282$ con nivel de significancia $p = 0.000$ la cual es menor al 5% ($p < 0.05$) demostrándose que la satisfacción del paciente se relaciona significativamente con el grado de comunicación enfermera/paciente en el servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco – 2023.

Los resultados son similares con la investigación de Rayme (41) donde se confirmó que la comunicación terapéutica si se asoció con la satisfacción del paciente de un centro hospitalario ($p = 0.000 < 0.01$). De la misma manera, el estudio de Salcedo, S. (42) confirmó la asociación entre el nivel de satisfacción y el grado de comunicación del paciente ($p = 0.000 < 0.01$).

De acuerdo a los resultados, se asume que los niveles de la satisfacción en los pacientes son las consecuencias de un gran conjunto de acciones desarrolladas dentro de las instituciones de salud, promovidas a través de los procedimientos y técnicas; por lo que la relación que existe entre la persona y el establecimiento de salud, debe poseer una adecuada comunicación para prometer una atención de calidad, permitiendo asegurar el cuidado adecuado que proporciona la institución dando soporte al proceso de evaluación y seguimiento en los servicio (19).

Lo descrito toma mayor relevancia considerando según la Organización Mundial de la Salud (8) que una adecuada satisfacción del paciente, implica que los pacientes logren acceder a los paquetes de ayuda diagnóstica y de los tratamientos oportuno y adecuados para alcanzar de esta forma un óptimo cuidado en la salud, donde se tome en cuenta la capacidad y práctica de los pacientes y el cuidado brindado por el personal médico, disminuyendo los riesgo de acontecimiento y logrando una mayor satisfacción en el individuo en el proceso de recuperación.

Asimismo, desde la Teoría del Proceso de Enfermería de Pelletier, la relación entre la satisfacción del paciente y la comunicación enfermera/paciente se explica a través de la estructura sistemática de las etapas del cuidado de enfermería como es la valoración, el diagnóstico, la planificación, la implementación y evaluación. Por lo que, en cada una de estas etapas, la comunicación efectiva es esencial para recopilar información precisa, formular diagnósticos adecuados, desarrollar planes de cuidado personalizados y evaluar los resultados del tratamiento. De tal manera que una comunicación clara y empática facilita la comprensión y colaboración del paciente, lo cual incrementa su satisfacción al sentirse escuchado, comprendido y activamente involucrado en su propio cuidado, mejorando así tanto la calidad del cuidado como la experiencia del paciente.

En definitiva, se puede decir que una comunicación efectiva asegura que los pacientes comprendan claramente su diagnóstico, tratamiento y cuidados posteriores, lo cual reduce la probabilidad de errores médicos y malentendidos. Esto no solo mejora los resultados clínicos, sino que también fomenta una mayor adherencia al tratamiento y reduce la ansiedad del paciente. Además, la claridad y precisión en la información proporcionada refuerzan la confianza del paciente en el sistema de salud y en los profesionales que le atienden, contribuyendo a una experiencia más positiva y satisfactoria.

CONCLUSIONES

- Se confirmó que tanto la satisfacción del paciente como el grado de comunicación enfermera/paciente se observa que el valor de prueba estadística Chi Cuadrado es $X^2 = 51.282$ con nivel de significancia $p = 0.000$ la cual es menor al 5% ($p < 0.05$).
- Se identificó que el 64.6% de los pacientes, percibieron un nivel de satisfacción en un nivel de bueno, seguido de un 18.5% de pacientes que se ubicaron en una satisfacción de nivel regular.
- Pudo conocerse que la prevalencia se destacó en niveles altos en todas las dimensiones de la satisfacción del paciente como en la dimensión conductual (86.2%), dimensión emocional (81.5%) y en la dimensión afectiva (87.7%).
- Se estableció que el grado de comunicación enfermera/paciente tuvo una prevalencia del 86.2% de pacientes que se ubicaron en un nivel alto, seguido de un 13.8% de pacientes que se ubicaron en un nivel medio.
- Se identificó que en las dimensiones del grado de comunicación enfermera/paciente se ubicaron en niveles buenos en la dimensión de contenido (58.5%), dimensión de uso 67.7% y dimensión de forma (67.7%) respectivamente.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda socializar los resultados obtenidos del estudio de investigación al Departamento de Enfermería y al área de capacitación, docencia e investigación del Hospital Elpidio Berovides Pérez- Otuzco, con la finalidad de dar a conocer los resultados a los diferentes grupos ocupacionales e implementar estrategias para seguir brindando una atención de calidad.
- Se recomienda establecer un compromiso institucional para priorizar y mejorar continuamente la calidad de la comunicación enfermera/paciente, reconociendo su impacto significativo en la satisfacción del paciente y en los resultados de salud. Esto incluye inversiones en formación continua, protocolos de atención empática, herramientas de evaluación y tecnologías de apoyo, creando un entorno de atención que valore y fomente la excelencia en la comunicación.
- Se insta a los directivos sanitarios a continuar fomentando un ambiente de trabajo en valere y recompense las prácticas de interacción y comunicación positivas entre el personal enfermero y el paciente, incentivando la mejora continua en el personal en pro de que genere mejoras en la atención y por ende en la satisfacción de usuario.
- Se recomienda analizar, utilizar estrategias que faciliten el acceso a la comunicación horizontal clara y comprensible para los pacientes, considerando los patrones culturales de los pacientes, para brindar una atención de calidad en los cuidados de enfermería, esperando una mayor satisfacción en el servicio brindado.
- Se recomienda seguir capacitando al personal de enfermería en habilidades de comunicación efectiva y empatía, asegurando que reciban formación continua para mantener y mejorar sus competencias interpersonales, a través de talleres, simulaciones y cursos de actualización que enfoquen en

técnicas de escucha activa, claridad en la transmisión de información y manejo de situaciones difíciles.

- Se recomienda seguir realizando investigaciones que aborden el tema investigado sobre la comunicación y la satisfacción del personal del equipo de salud de emergencia, con un enfoque transcultural para así contribuir con mayor conocimiento científico y de esta manera contribuir con mejoras en la satisfacción del paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fawcett J.. Contemporary nursing knowledge: Analysis and evaluation of nursing models and theories Davis FA, editor.; 2012.
2. Organización Mundial de la Salud (OMS) Seguridad del paciente, medidas mundiales en materia de seguridad del paciente. Director General Ginebra. [Online].; Organización mundial de salud (2019) [cited [2023] [06] [05]. Available from: <https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf>.
3. Hay, cols. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud y sus factores asociados. [Online].; 2019 [cited 2023 07 01. Available from: <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
4. Hernández, S. cols. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Rev. Med. Exp. Salud pública. [Online].; 2015 [cited 2023 06 30. Available from: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/1624>.
5. Ariza O. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado. [Online].; 2008 [cited 2023 08 08. Available from: <https://www.medwave.cl/2001-2011/2712.html>.
6. Segura, M. & Ñunez, A. Comunicación enfermera-paciente en una unidad neonatal, Hospital Regional Docente LAs Mercedes [Perú]: [Tesis]; 2016.
7. RAE. [Online].; 2023 [cited 08 11. Available from: <https://dle.rae.es/?id=XLJpCzk>.
8. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2023 [cited 2023 06 10. Available from: <https://www.who.int/es/news/-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.

9. Larson, P. Assessing and measuring caring in nursing and health sciences. [Online].; 2023 [cited 2023 09 01].
10. Kotler, P. Dirección de mercadotecnia. Análisis, planeación y control. México; 2006.
11. Corbella, P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. [Online].; 1990.
12. López B. Satisfacción de los usuarios de consulta externa. [Online].; 2023 [cited 2023 08 28].
13. Organización Panamericana de Salud. Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. Un enfoque práctico para elaborar políticas y estrategias destinadas a mejorar la calidad de la Revista Cubana de Enfermería. [Online].; 2021 [cited 2022 08 23. Available from: <https://doi.org/10.37774/9789241565561>].
14. Seclén J. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. [Online].; 2000.
15. Donabedian, A. Evaluación de la calidad de la calidad médica. [Online].; 2001.
16. Ministerio de Salud. Rodríguez Ospina S. Sistema Garantía de calidad para los servicios de salud. [Online].; 2023 [cited 2023 08 28].
17. Donabedian, A. Evaluación de la calidad médica. ; 2001.
18. Kotler, P. Dirección de Mercadotecnia. Análisis, planeación y control [México]: Pearson - Prentice M. Hall; 2006.
19. Aguirre, F. & González, C. Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del hospital general Isidro Ayora en el año 2020. Ecuador; 2020.

20. Puch, G. et al. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. [Online].; 2023.
21. Colegio de Enfermeros del Perú. Calidad de cuidado; 2014.
22. Corbella G. Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del hospital general Isidro Ayora en el año 2020. Ecuador; 2020.
23. Altarribas E. Gestión Sanitaria, calidad y seguridad de los pacientes. [Online].; 2008 [cited 2023 07 25. Available from: file:///C:/Users/USER/Downloads/la_gestion_sanitaria_orientada_hacia_la_calidad_y_seguridad_de_los_pacientes.pdf.
24. Alvarado M. Instrumentos que miden la comunicación enfermera-paciente. [Online].; 2019. Available from: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632019000300303&script=sci_arttext.
25. Ochoa, N. Intercomunicación en enfermería como variable de seguridad del paciente [Teis de Especialidad]. [Tesis]. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba; 2016. <https://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/ochoa-n.pdf>
26. Yacuzzi, F. Percepción de la calidad de la comunicación brindada por enfermería a familiares de los pacientes internados en una UCI, según sexo y edad. [Tesis Titulación]. [Tesis]. Rosario - Argentina: Universidad Nacional de Rosario; 2018. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4293644>
27. Marriner, A & Raile, M. Modelos y Teorías de Enfermería. [Online].; 2011 [cited 2023 07 17. Available from: https://www.academia.edu/11289973/Modelos_y_teorias_en_enfermeria_7ed_medilibros.pdf.
28. Ríncón, C. La Comunicación terapéutica entre la enfermera y el paciente como habilidad de cuidado humanizado en la UCI-Bogotá-2017: [Tesis

Titulación]; 2017.
<https://repository.udca.edu.co/entities/publication/46401ea9-41bc-4fbb-9a4b-0db43ff22c88>

29. Soto, C. La comunicación enfermera-paciente: ¿Es eficaz como herramienta en la adherencia a los tratamietos? [Tesis de Titulación]. Universidad de la Laguna; 2017.
30. Elers, Y & Gilbert, M. Relación enfermera-paciente: Una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. [Online].; 2016. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192016000400019&script=sci_arttext&tlng=pt.
31. Sully, P & Dallas, J. Essential communication skills for nursing and midwifery. Elsevier Health Sciencies; 2010.
32. Arteta, L. & Palacio, K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. [Revista de Salud Pública]; 2018.
33. Larrea, J. Aplicación de los principios de la comunicación terapéutica y la satisfacción de las necesidades del postoperado en el Hospital de Otuzco Elpidio Berovides Pérez. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2015.
34. Rocha T., y Faria, S. La comunicación enfermera-cliente en el cuidado en las unidades de urgencias 24h: una interpretación en Travelbee.: Enfermería Glob; 2013.
35. Peplau, H. Interpersonal relations in nursing: A conceptual frame of reference for psychodynamic nursing. Macmillan International Higher Education. ; 1988.
36. I. P. Modelos y teorías en enfermería España; 2018.

37. Organización Mundial de la Salud . Atención Cdl. Calidad de atención. [Online].; 2023 [cited 08 25. Available from: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab1>.
38. King, I. Enfermería transcultural: conceptos, teorías y prácticas. [Online].; 1978 [cited 2023 09 01.
39. King, I. Modelos y Teorías de Enfermería. [Online].; 2011 [cited 2023 07 08. Available from: https://www.acedmia.edu/11289973/Modelos_y_teorias_en_enfermeria_7ed_medilibros.pdf.
40. Alvarado, S. y Rodríguez, J. Patient satisfaction in primary medical care in México; 2018.
- 41 Rayme, V. Comunicación terapéutica y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Medicina del hospital Santa Rosa, Madre de Dios 2023 [Tesis Titulación]. Madre de Dios: Universidad Politécnica Amazónica; 2023
- 42 Salcedo S. Comunicación terapéutica de la enfermera y la satisfacción percibida por el paciente hospitalizado del Hospital R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - Huancayo - 2019. Universidad Peruana del Centro; 2021. [Tesis Titulación]. Huancayo: Universidad Peruana del Centro; 2021
43. Sánchez, N. Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público, Lima; 2021.
44. Hernández, M. y Merino, E. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacutec. Cajamarca. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
45. Lazarte, M. y Llerena, A. Salcedo S. Satisfacción del familiar del usuario oncológico y comunicación enfermero del servicio de emergencia Iren sur

Arequipa – 2021. Universidad Nacional San Agustín; 2021. [Tesis Titulación].

46. Armas, B. y Mori, R. Nivel de comunicación del enfermero(a) con el paciente de unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019. Universidad Privada Antenor Orrego; 2019.
47. Ordoñez, N. y Paredes, A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción por el paciente. Hospital Regional Docente de Trujillo, 2019. Universidad Nacional de Trujillo; 2019.
48. Balzer J. Communication in nursing - e-book. Elsevier Health Sciences; 2015. 392 p.
49. Sedano M. Contenido de la comunicación enfermera - paciente en los servicios de medicina Hospital Nacional Dos de Mayo [Internet] [Tesis Titulación]. [Lima, Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010. [citado el 27/08/2023] Disponible en: <http://sisbib-03.unmsm.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=86338>
50. Tamayo, M. El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa; 2012.
51. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. México D.F: Mc Graw - Hill; 2008.
52. Morera M., Moral R., Carballar A. Relación enfermera-paciente y satisfacción de la información recibida en los servicios de urgencias. *Hygía Enferm.* 2017;31(95):40–3.
53. Gavilán, E., Ruiz, R, Pérula L. y Parras, J. Valoración de la relación clínica centrada en el paciente: Análisis de las propiedades psicométricas de la escala CICAA. *Aten Primaria.* 1 de marzo de 2010;42(3):162–8.

54. Yadan, Z. Normas éticas para investigaciones con sujetos humanos. Brasil: OPS [fecha de acceso el 29/10/2023]. Disponible en: <https://www3.paho.org/spanish/ad/dpc/cd/res-pahoerc.pdf>
55. Sánchez, M. Ética y Principios Bioéticos que rigen a la enfermería. UNAN [Internet]. 2018 [fecha de acceso el 05/12/2023]. Disponible en: <https://chontales.unan.edu.ni/index.php/etica-y-principios-bioeticos-que-rigen-a-la-enfermeria/>

ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,identificado con DNI doy mi consentimiento para participar en la investigación acerca del “Nivel de satisfacción del paciente con relación al grado de comunicación enfermera /paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco 2023”, luego de haberseme informado acerca de los objetivos y propósitos de la investigación y del carácter confidencial del mismo.

Los datos obtenidos de mi participación, serán finalmente copiados por el investigador, además procesara en secreto y en estricta confidencialidad, respetando mi intimidad.

Por todo lo expuesto otorgo el consentimiento a que se me realice la encuesta y llenado de los cuestionarios.

Firma del Investigador

Firma del (la) participante



ANEXO 02

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

ESCUELA DE POSTGRADO

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GRADO DE COMUNICACIÓN
ENFERMERA /PACIENTE EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELIPIO
BEROVIDES PÉREZ, OTUZCO-2023**

AUTORAS: Carmen Luz Cahahuanca Borja (2018)

Dante Pardave Berrospi (2018)

Liz Santiago Jara (2018)

MODIFICADO POR: Erika Guerra Mariños (2023)

Carmen Morillo Arqueros

Presentación

Buenos días, me encuentro ejecutando un estudio de investigación en concordancia con el Hospital Elpidio Beróvides Pérez cuya finalidad es obtener información sobre el Nivel de Satisfacción del paciente con respecto al grado de comunicación enfermera/paciente. Para lo cual pido su apoyo a través de respuestas sinceras del cuestionario que se le presentan a continuación. Será de índole anónimo.

Se le agradezco por anticipado su colaboración en el estudio de investigación.

Instrucciones:

Se le va a presentar a continuación, una secuencia de interrogaciones a los que usted deberá responder optando por una sola opción como respuesta:

Siempre(S) A Veces (AV) Casi Nunca (CN) Nunca(N)

Datos Generales

Edad: Procedencia:

Grado de Instrucción

Tiempo de permanencia en la Emergencia.....

PREGUNTAS	SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA
COMUNICACIÓN SEGÚN SU CONTENIDO				
1. La enfermera continúa realizando sus actividades sin importarle que Ud. Le está hablando.				
2. La enfermera le brinda su mano amiga acercándose cuando Ud. lo solicita.				
3. La enfermera cuando le habla levanta las cejas o realiza algún gesto acompañado de una sonrisa que indican su entendimiento.				
4. El profesional de enfermería es cálida/cordial cuando se encuentra dialogando con Ud.				
5. El profesional de enfermería se muestra con símbolo de molestia cruzando los brazos cuando se aproxima a dialogar con ella.				
6. El profesional de enfermería se sienta mirándole el rostro a usted, para comunicarle sobre su familiar dándole calma.				
7. Durante la comunicación con el profesional de enfermería, a dirige su mirada a usted de forma cálida y cordial.				
8. El profesional de enfermería mientras se comunicación con usted dirige su mira a otro lado y no tiene en cuenta su interés.				
COMUNICACIÓN SEGÚN SU USO				
9. Usted considera que la enfermera se encuentra adecuadamente vestida durante el trabajo.				
10. por el color de su uniforme del profesional de enfermería usted puede identificarlo.				
11. El profesional de enfermería le brinda el tiempo adecuado para preguntarle sobre sus inquietudes o dudas.				
12. El profesional de enfermería utiliza un tono de voz adecuado durante la comunicación con usted.				
13. El profesional de enfermería durante la comunicación le habla paulatinamente para que usted pueda entender la información que le está brindando.				
14. El profesional de enfermería le comunica de manera rápida/alígera acerca de la situación de su familiar.				

15. El profesional de enfermería identifica o llama a su familiar por sus nombres y apellidos.				
16. El profesional de enfermería le informa del estado de su familiar por número de cama, en el que se encuentra.				
17. usted reconoce al profesional de enfermería que atiende a su familiar con su nombre.				
18. El profesional de enfermería maneja un tono de voz subido mientras le brinda la comunicación cuando fuera necesario.				
COMUNICACION SEGUN SU FORMA				
19. La información que recibe por parte del profesional de enfermería es claro.				
20. Cuando el profesional de enfermería le brinda la información maneja palabras difíciles de comprender.				
21. El profesional de enfermería ha sido reservada con la información personal de su familiar.				
22. Siente que el profesional de enfermería jamás ha difundido información personal de su familiar.				
23. Usted siente que el profesional de enfermería es sincero, cuando le manifiesta sobre los cuidados que tiene que asumir con su familiar.				
24. El profesional de enfermería escoge el momento adecuado para mantener una comunicación con usted.				

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo 03

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
ESCUELA DE POSTGRADO
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA DE EMERGENCIAS Y
DESASTRES

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELIPIO BEROVIDES PÉREZ, OTUZCO-
2023

AUTORA: Tutoya Davila, Neila (2016)

MODIFICADO POR: Erika Guerra Mariños y Carmen
Morillo Arqueros (2023)

Presentación

Buenos días, me encuentro ejecutando un estudio de investigación en concordancia con el Hospital Elpidio Beróvides Pérez cuya finalidad es obtener información sobre el "Nivel de Satisfacción del paciente con respecto al grado de comunicación enfermera/paciente. Para lo cual pido su apoyo a través de respuestas sinceras del cuestionario que se le presentan a continuación. Será de índole anónimo.

Se le agradezco por anticipado su colaboración en el estudio de investigación.

Instrucciones:

Se le va a presentar a continuación, una secuencia de interrogaciones a los que usted deberá responder optando por una sola opción como respuesta:

Siempre(S) A Veces (AV) Casi Nunca (CN) Nunca(N)

Datos Generales

Edad: Procedencia:

Grado de Instrucción

Tiempo de permanencia en la Emergencia.....

DIMENSIONES - ITEMS	SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN CONDUCTUAL				
1. El profesional de enfermería muestra habilidad y/o destrezas al realizar los procedimientos.				
2. El profesional de enfermería se muestra interesado en solucionar cualquier problema que se presentó durante su cuidado.				
3. El profesional de enfermería le brinda la seguridad en la atención.				
4. El profesional de enfermería se muestra conocedor de su trabajo durante la prestación del servicio.				
5. El profesional de enfermería cuenta con los materiales necesarios y los equipos disponibles durante la atención.				
6. El profesional de enfermería lo considera de forma inmediata cuando ingresa al servicio.				
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN EMOCIONAL				
7. El profesional de enfermería respeta su privacidad durante la atención de los cuidados en el servicio.				
8. Cree usted que el profesional de enfermería considera la gravedad de los pacientes para priorizar la atención.				
9. Cree usted que el profesional de enfermería es eficiente y brinda una atención adecuada a sus pacientes.				
10. Cree usted que el profesional de enfermería cumple con el monitoreo de las funciones vitales durante el día al paciente.				
11. El profesional de enfermería le brinda el apoyo en la solución de sus problemas de salud en un tiempo corto y bajo costo.				
12. El profesional de enfermería se muestra amable durante la atención al paciente.				
13. El profesional de enfermería se dirige al paciente con un tono de voz adecuado y amable cuando habla con él.				
14. El profesional de enfermería es tolerante y tiene paciencia durante la atención brindada.				
SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN AFECTIVO				
15. El profesional de enfermería cuando ingresa a los ambientes se presenta con su nombre y apellidos.				

16. El profesional de enfermería brinda información con claridad sobre los procedimientos que va a realizar en el paciente.				
17. El profesional de enfermería brinda la confianza para escuchar sus emociones de malestar y ansiedad.				
18. El profesional de enfermería cuando se comunica con usted le sonríe y es amigable con el paciente.				
19. El profesional de enfermería cuando habla con el paciente lo mira a los ojos.				
20. El profesional de enfermería cuando se acerca o conversar con Usted se muestra afectuoso y le da palmaditas en el hombro.				

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4

JUICIO DE EXPERTO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO AL GRADO DE COMUNICACIÓN
ENFERMERA /PACIENTE EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELIPIO BEROVIDES PÉREZ.**

RESPONSABLE: MG. CASTILLO RIVERA, CECILIA EVELYN

I. INSTRUCCIONES

Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación: **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELIPIO BEROVIDES PÉREZ, OTUZCO-2023**, le solicitamos en base a su criterio y su experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
MUY POCO 0-20%	POCO 21-40%	REGULAR 41-60%	ACEPTABLE 61-80%	MUY ACEPTABLE 81-100%

INDICADORES	PUNTUACIÓN					ARGUMENTO	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido				X		70%	
Validez de criterio metodológico				X		70%	
Validez de Intención y objetividad de medición y observación				X		70%	
Presentación y formalidad del instrumento				X		70%	

II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación	X
El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación	

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

TOTAL, PROMEDIO (%)	70%
---------------------	-----

IV. DATOS DEL ESPECIALISTA:

Apellidos y Nombres	CASTILLO RIVERA, CECILIA EVELYN	 Cecilia E. Castillo Rivera LIC. EN ENFERMERÍA CEP 38087 REE: 11707
Título profesional	LICENCIADO EN ENFERMERÍA	
Especialidad	CUIDADO AL ADULTO EN TERAPIA INTENSIVA	
		Firma

ANEXO 5

JUICIO DE EXPERTO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO AL GRADO DE COMUNICACIÓN
ENFERMERA /PACIENTE EN EMERGENCIA HOSPITAL ELIPIO BEROVIDES PÉREZ, OTUZCO-**

RESPONSABLE: MG. CASTILLO RIVERA, CECILIA EVELYN

I. INSTRUCCIONES

Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación: **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GRADO DE COMUNICACIÓN ENFERMERA /PACIENTE EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELIPIO BEROVIDES PÉREZ, OTUZCO-2023**, le solicitamos en base a su criterio y su experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
MUY POCO 0-20%	POCO 21-40%	REGULAR 41-60%	ACEPTABLE 61-80%	MUY ACEPTABLE 81-100%

INDICADORES	PUNTUACIÓN					ARGUMENTO	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido				X		70%	
Validez de criterio metodológico				X		70%	
Validez de Intención y objetividad de medición y observación				X		70%	
Presentación y formalidad del instrumento				X		70%	

II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación	X
El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación	

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

TOTAL, PROMEDIO (%)	70%
----------------------------	------------

IV. DATOS DEL ESPECIALISTA:

Apellidos y Nombres	CASTILLO RIVERA, CECILIA EVELYN	 Cecilia E. Castillo Rivera LIC. EN ENFERMERÍA CEP: 38097 REE: 11707 Firma
Título profesional	LICENCIADO EN ENFERMERÍA	
Especialidad	CUIDADO AL ADULTO EN TERAPIA INTENSIVA	

ANEXO 6

JUICIO DE EXPERTO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO AL GRADO DE COMUNICACIÓN
ENFERMERA /PACIENTE EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELIPIO BEROVIDES PÉREZ.**

RESPONSABLE: MG. RODRIGUEZ ANHUAMAN, BRIDIGET EDITH

I. INSTRUCCIONES

Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación: **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELIPIO BEROVIDES PÉREZ, OTUZCO-2023**, le solicitamos en base a su criterio y su experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
MUY POCO 0-20%	POCO 21-40%	REGULAR 41-60%	ACEPTABLE 61-80%	MUY ACEPTABLE 81-100%

INDICADORES	PUNTUACIÓN					ARGUMENTO	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido				X		70%	
Validez de criterio metodológico				X		70%	
Validez de Intención y objetividad de medición y observación				X		70%	
Presentación y formalidad del instrumento				X		70%	

II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación	X
El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación	

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

TOTAL, PROMEDIO (%)	70%
---------------------	-----

IV. DATOS DEL ESPECIALISTA:

Apellidos y Nombres	RODRIGUEZ ANHUAMAN, BRIDIGET EDITH	 <hr/> Firma
Título profesional	LICENCIADO EN ENFERMERÍA	
Especialidad	CUIDADOS INTENSIVOS DEL ADULTO	

ANEXO 7

JUICIO DE EXPERTO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO AL GRADO DE COMUNICACIÓN
ENFERMERA /PACIENTE EN EMERGENCIA HOSPITAL ELIPIO BEROVIDES PÉREZ, OTUZCO-**

RESPONSABLE: MG. RODRIGUEZ ANHUAMAN, BRIDIGET EDITH

I. INSTRUCCIONES

Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación: **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GRADO DE COMUNICACIÓN ENFERMERA /PACIENTE EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELIPIO BEROVIDES PÉREZ, OTUZCO-2023**", le solicitamos en base a su criterio y su experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
MUY POCO 0-20%	POCO 21-40%	REGULAR 41-60%	ACEPTABLE 61-80%	MUY ACEPTABLE 81-100%

INDICADORES	PUNTUACIÓN					ARGUMENTO	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido				X		70%	
Validez de criterio metodológico				X		70%	
Validez de Intención y objetividad de medición y observación				X		70%	
Presentación y formalidad del instrumento				X		70%	

II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación	X
El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación	

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

TOTAL, PROMEDIO (%)	70%
---------------------	-----

IV. DATOS DEL ESPECIALISTA:

Apellidos y Nombres	RODRIGUEZ ANHUAMAN, BRIDIGET EDITH	 <hr/> Firma
Título profesional	LICENCIADO EN ENFERMERÍA	
Especialidad	CUIDADOS INTENSIVOS DEL ADULTO	

ANEXO 8

JUICIO DE EXPERTO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO AL GRADO DE COMUNICACIÓN ENFERMERA /PACIENTE EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL

RESPONSABLE: MG. VARGAS DE LA CRUZ, VERÓNICA DEL PILAR

I. INSTRUCCIONES

Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación: "CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELIPIO BEROVIDES PÉREZ, OTUZCO-2023", le solicitamos en base a su criterio y su experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
MUY POCO 0-20%	POCO 21-40%	REGULAR 41-60%	ACEPTABLE 61-80%	MUY ACEPTABLE 81-100%

INDICADORES	PUNTUACIÓN					ARGUMENTO	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido				X		70%	
Validez de criterio metodológico				X		70%	
Validez de Intención y objetividad de medición y observación				X		70%	
Presentación y formalidad del instrumento				X		70%	

II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación	X
El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación	

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

TOTAL, PROMEDIO (%)	70%
---------------------	-----

IV. DATOS DEL ESPECIALISTA:

Apellidos y Nombres	VARGAS DE LA CRUZ, VERÓNICA DEL PILAR	 Lic. Verónica del Pilar Vargas De la Cruz Enfermera Oncóloga Departamento de Enfermería Reg. CEP. 7553 Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas
Título profesional	LICENCIADO EN ENFERMERÍA	
Especialidad	EMERGENCIAS Y DESASTRES	
		Firma

ANEXO 9

JUICIO DE EXPERTO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO AL GRADO DE COMUNICACIÓN ENFERMERA /PACIENTE EN EMERGENCIA. HOSPITAL

RESPONSABLE: MG. VARGAS DE LA CRUZ, VERÓNICA DEL PILAR

I. INSTRUCCIONES

Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación: "CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GRADO DE COMUNICACIÓN ENFERMERA /PACIENTE EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELIPIO BEROVIDES PÉREZ, OTUZCO-2023", le solicitamos en base a su criterio y su experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
MUY POCO 0-20%	POCO 21-40%	REGULAR 41-60%	ACEPTABLE 61-80%	MUY ACEPTABLE 81-100%

INDICADORES	PUNTUACIÓN					ARGUMENTO	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido				X		70%	
Validez de criterio metodológico				X		70%	
Validez de Intención y objetividad de medición y observación				X		70%	
Presentación y formalidad del instrumento				X		70%	

II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación	x
El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación	

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

TOTAL, PROMEDIO (%)	70%
---------------------	-----

IV. DATOS DEL ESPECIALISTA:

Apellidos y Nombres	VARGAS DE LA CRUZ, VERÓNICA DEL PILAR	 Lic. Verónica del Pilar Vargas De la Cruz Enfermera Oncóloga Departamento de Enfermería Reg. CEP. 7563 Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas
Título profesional	LICENCIADO EN ENFERMERÍA	
Especialidad	EMERGENCIAS Y DESASTRES	
		Firma

ANEXO 10

VALIDÉZ DE AIKEN PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.

VALIDÉZ DE AIKEN RESPECTO A LA VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS							
Variable	Ítems	JUECES			Acuerdos	Validez Aiken	Decisión
		1	2	3			
Satisfacción	1. El profesional de enfermería muestra habilidad y/o destrezas al realizar los procedimientos.	1	1	1	3	1.00	Válido
	2. El profesional de enfermería se muestra interesado en solucionar cualquier problema que se presentó durante su cuidado.	1	1	1	3	1.00	Válido
	3. El profesional de enfermería le brinda la seguridad en la atención.	1	1	1	3	1.00	Válido
	4. El profesional de enfermería se muestra conocedor de su trabajo durante la prestación del servicio.	1	1	1	3	1.00	Válido
	5. El profesional de enfermería cuenta con los materiales necesarios y los equipos disponibles durante la atención.	1	1	1	3	1.00	Válido
	6. El profesional de enfermería lo considera de forma inmediata cuando ingresa al servicio.	1	1	1	3	1.00	Válido
	7. El profesional de enfermería respeta su privacidad durante la atención de los cuidados en el servicio.	1	1	1	3	1.00	Válido
	8. Cree usted que el profesional de enfermería considera la gravedad de los pacientes para priorizar la atención.	1	1	1	3	1.00	Válido
	9. Cree usted que el profesional de enfermería es eficiente y brinda una atención adecuada a sus pacientes.	1	1	1	3	1.00	Válido
	10. Cree usted que el profesional de enfermería cumple con el monitoreo de las funciones vitales durante el día al paciente.	1	1	1	3	1.00	Válido
	11. El profesional de enfermería le brinda el apoyo en la solución de sus problemas de salud en un tiempo corto y bajo costo.	1	1	1	3	1.00	Válido
	12. El profesional de enfermería se muestra amable durante la atención al paciente.	1	1	1	3	1.00	Válido
	13. El profesional de enfermería se dirige al paciente con un tono de voz adecuado y amable cuando habla con él.	1	1	1	3	1.00	Válido
	14. El profesional de enfermería es tolerante y tiene paciencia durante la atención brindada.	1	1	1	3	1.00	Válido
	15. El profesional de enfermería cuando ingresa a los ambientes se presenta con su nombre y apellidos.	1	1	1	3	1.00	Válido
	16. El profesional de enfermería brinda información con claridad sobre los procedimientos que va a realizar en el paciente.	1	1	1	3	1.00	Válido
	17. El profesional de enfermería brinda la confianza para escuchar sus emociones de malestar y ansiedad.	1	1	1	3	1.00	Válido
	18. El profesional de enfermería cuando se comunica con usted le sonríe y es amigable con el paciente.	1	1	1	3	1.00	Válido
	19. El profesional de enfermería cuando habla con el paciente lo mira a los ojos.	1	1	1	3	1.00	Válido
	20. El profesional de enfermería cuando se acerca o conversar con Usted se muestra afectuoso y le da palmaditas en el hombro.	1	1	1	3	1.00	Válido
Índice total de validéz del instrumento					3	1.00	Válido

ANEXO 11

VALIDÉZ DE AIKEN PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA COMUNICACIÓN ENFERMERA - PACIENTE.

VALIDÉZ DE AIKEN RESPECTO A LA VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS							
Variable	Ítems	JUECES			Acuerdos	Validéz Aiken	Decisión
		1	2	3			
Comunicación enfermera / paciente	1. La enfermera continúa realizando sus actividades sin importarle que Ud. Le está hablando.	1	1	1	3	1.00	Válido
	2. La enfermera le brinda su mano amiga acercándose cuando Ud. lo solicita.	1	1	1	3	1.00	Válido
	3. La enfermera cuando le habla levanta las cejas o realiza algún gesto acompañado de una sonrisa que indican su entendimiento.	1	1	1	3	1.00	Válido
	4. El profesional de enfermería es cálida/cordial cuando se encuentra dialogando con Ud.	1	1	1	3	1.00	Válido
	5. El profesional de enfermería se muestra con símbolo de molestia cruzando los brazos cuando se aproxima a dialogar con ella.	1	1	1	3	1.00	Válido
	6. El profesional de enfermería se sienta frente a usted, para comunicarle sobre su familiar dándole calma.	1	1	1	3	1.00	Válido
	7. Durante la comunicación con el profesional de enfermería, a dirige su mirada a usted de forma cálida y cordial.	1	1	1	3	1.00	Válido
	8. El profesional de enfermería mientras se comunicación con usted dirige su mira a otro lado y no tiene en cuenta su interés.	1	1	1	3	1.00	Válido
	9. Usted considera que la enfermera se encuentra adecuadamente vestida durante el trabajo.	1	1	1	3	1.00	Válido
	10. por el color de su uniforme del profesional de enfermería usted puede identificarlo.	1	1	1	3	1.00	Válido
	11. El profesional de enfermería le brinda el tiempo adecuado para preguntarle sobre sus inquietudes o dudas.	1	1	1	3	1.00	Válido
	12. El profesional de enfermería utiliza un tono de voz adecuado durante la comunicación con usted.	1	1	1	3	1.00	Válido
	13. El profesional de enfermería durante la comunicación le habla paulatinamente para que usted pueda entender la información que le está brindando.	1	1	1	3	1.00	Válido
	14. El profesional de enfermería le comunica de manera rápida/alígera acerca de la situación de su familiar.	1	1	1	3	1.00	Válido
	15. El profesional de enfermería identifica o llama a su familiar por sus nombres y apellidos.	1	1	1	3	1.00	Válido
	16. El profesional de enfermería le informa del estado de su familiar por número de cama, en el que se encuentra.	1	1	1	3	1.00	Válido
	17. usted reconoce al profesional de enfermería que atiende a su familiar con su nombre.	1	1	1	3	1.00	Válido
	18. El profesional de enfermería maneja un tono de voz subido mientras le brinda la comunicación cuando fuera necesario.	1	1	1	3	1.00	Válido
	19. La información que recibe por parte del profesional de enfermería es claro.	1	1	1	3	1.00	Válido

20. Cuando el profesional de enfermería le brinda la información maneja palabras difíciles de comprender.	1	1	1	3	1.00	Válido
21. El profesional de enfermería ha sido reservada con la información personal de su familiar.	1	1	1	3	1.00	Válido
22. Siente que el profesional de enfermería jamás ha difundido información personal de su familiar.	1	1	1	3	1.00	Válido
23. Usted siente que el profesional de enfermería es sincero, cuando le manifiesta sobre los cuidados que tiene que asumir con su familiar.	1	1	1	3	1.00	Válido
24. El profesional de enfermería escoge el momento adecuado para mantener una comunicación con usted.	1	1	1	3	1.00	Válido
Índice total de validéz del instrumento				3	1.00	Válido

ANEXO 12

PRUEBA DE NORMALIDAD

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del paciente	0.152	65	0.001
Grado de Comunicación enfermera / paciente	0.213	65	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla se aprecia que, de acuerdo a la prueba de normalidad, considerando que las personas evaluadas fueron más de 50, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov la cual arrojó valores de significancia en la variable de Satisfacción del paciente igual a 0.001 y en Grado de comunicación enfermera /paciente un valor de 0.000, siendo en ambos casos niveles de significancia menores a 0.05, lo cual indicó que la distribución de los datos en ambos constructos es distinta a la normal o asimétrica. Por tal razón, se consideró utilizar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

ANEXO 13



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0780-2023-D-F-CCSS-UPAO

Trujillo, 22 de diciembre de 2023

VISTO: el Oficio electrónico N° 1466-2023-DASE-UPAO cursado por el señor Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N° 1466-2023-DASE-UPAO, se solicita la aprobación e inscripción del Proyecto de Tesis presentada por las Licenciadas en Enfermería **GUERRA MARIÑOS ERIKA CICELY Y MORILLO ARQUEROS CARMEN JOVANE**, alumnas de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en EMERGENCIAS Y DESASTRES, titulado **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO AL GRADO DE COMUNICACIÓN ENFERMERA/PACIENTE EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELPIDIO BEROVIDES PÉREZ OTUZCO - 2023**, así como el nombramiento de su asesora la **MS. VERONICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ**.

Que, el proyecto de tesis cuenta con la conformidad del Comité Revisor, y con el porcentaje permitido en el software antiplagio TURNITIN.

Que, habiendo cumplido con los procedimientos académico-administrativos reglamentarios establecidos. Debe autorizarse la inscripción del Proyecto de Tesis, el mismo que tiene una vigencia de un (01) año durante el cual las autoras tienen derecho exclusivo sobre el tema elegido.

Estando a las consideraciones expuestas y amparados en las facultades conferidas a este Despacho.

SE RESUELVE:

- PRIMERO:** **AUTORIZAR** la inscripción del Proyecto de Tesis **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO AL GRADO DE COMUNICACIÓN ENFERMERA/PACIENTE EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELPIDIO BEROVIDES PÉREZ OTUZCO - 2023**, en el Libro de Registro de Proyectos de Tesis de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería, con el N° **058-2023**, de fecha 22 de diciembre del 2023.
- SEGUNDO:** **DECLARAR** expeditas a los Licenciados en Enfermería **GUERRA MARIÑOS ERIKA CICELY Y MORILLO ARQUEROS CARMEN JOVANE**, para el desarrollo del Proyecto de Tesis, dejando claro que las autoras tienen derecho exclusivo sobre el tema elegido, por el período de un (01) año.
- TERCERO:** **DESIGNAR** como asesora del Proyecto de Tesis a la **MS. VERONICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ**, quien está obligada a presentar a la Dirección Académica de la Segunda Especialidad Profesional, los informes mensuales del avance respectivo.
- CUARTO:** **DISPONER** que el Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional tome las acciones correspondientes, de conformidad con las normas y reglamentos, a fin de que las Licenciadas y la asesora, cumplan las acciones que les competen.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE




Dr. Jorge Leyser Reynaldo Vidal Fernández
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD




Ms. Carlos Augusto Diez Morales
SECRETARIO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

C.c.: DASE, Interesados, Asesora, Archivo.



Trujillo

Av. América Sur 3145 - Urb. Monserrate - Trujillo
Teléfono: (+511) (044) 604444 - anexo 2341
fac_salud@upao.edu.pe
Trujillo - Perú

ANEXO 14



GERENCIA REGIONAL
DE SALUD



"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

La RED Integrada de Salud Otuzco hace constar que el Proyecto de Investigación **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO AL GRADO DE COMUNICACIÓN ENFERMERA/ PACIENTE EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELPIDIO BEROVIDES PÉREZ OTUZCO-2023"**, fue realizado por las licenciadas en enfermería:

LIC. Enf. ERIKA CICELY GUERRA MARIÑOS

LIC. Enf. CARMEN JOVANE MORILLO ARQUEROS

En el Hospital ELPIDIO BEROVIDES PÉREZ, OTUZCO año 2023, perteneciente a esta RED.

Otuzco, 19 de enero del 2024.



LIC BELLA MALU LUCELY CRUZADO CARLOS
Responsable de oficina desarrollo Investigación e Innovación

"Juntos por la Prosperidad"

Jr. Progreso 385 –Otuzco- La Libertad-Central Telefónica 044-436281