

**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 ENFERMERÍA CON MENCIÓN EN EMERGENCIAS Y  
DESASTRES**

---

**Satisfacción del paciente y aplicación de principios bioéticos brindado por  
la (el) enfermera (o) del Servicio de Emergencia. Hospital de  
Chiclayo, 2023**

---

**Línea de Investigación:**

Cuidado de la salud de la persona, familia y comunidad

**Autores:**

Bustamante Sampi Jimmy Paul  
Domínguez Gonzales Linda Stefany

**Jurado Evaluador:**

Presidente: Ñique Miranda María Isabel  
Secretario: Carrera Abanto Marabet Soledad  
Vocal: Rodríguez Anhuaman Bridiget Edith

**Asesora:**

Vargas De La Cruz Verónica del Pilar  
Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3645-3680>

**TRUJILLO – PERÚ 2024**

**Fecha de sustentación: 2024/10/18**

# Satisfacción del paciente y aplicación de principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o) del Servicio de Emergencia. Hospital de Chiclayo, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

6%

2

[repositorio.upao.edu.pe](https://repositorio.upao.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

3

[repositorio.upch.edu.pe](https://repositorio.upch.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Pontificia Universidad Católica  
del Ecuador - PUCE

Trabajo del estudiante

1%

5

[repositorio.unjbg.edu.pe](https://repositorio.unjbg.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

6

[apps.who.int](https://apps.who.int)

Fuente de Internet

1%

7

[latam.redilat.org](https://latam.redilat.org)

Fuente de Internet

1%

8

[repositorio.uwiener.edu.pe](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

9	<a href="http://www.icn.ch">www.icn.ch</a> Fuente de Internet	1%
10	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	1%
11	<a href="http://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> 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 “SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y APLICACIÓN DE PRINCIPIOS BIOÉTICOS BRINDADO POR LA (EL) ENFERMERA (O) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL DE CHICLAYO, 2023”, autor (a)(es)(as) BUSTAMANTE SAMPI JIMMY PAUL Y DOMINGUEZ GONZALES LINDA STEFANY, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 17%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 15 de octubre del 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, 23 de octubre de 2024

VARGAS DE LA CRUZ VERÓNICA DEL PILAR

DNI: 18069283

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

FIRMA:



BUSTAMANTE SAMPI JIMMY PAUL

DNI: 47157975

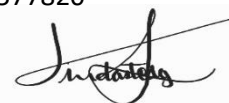
FIRMA:



DOMINGUEZ GONZALES LINDA STEFANY

DNI: 45577820

FIRMA:



**RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0825-2024-D-F-CCSS-UPAO**

Trujillo, 16 de octubre del 2024

**VISTO;** el Oficio N° 1163-2024-DASE-UPAO cursado por el señor Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, y el expediente presentado por los Licenciados en Enfermería **JIMMY PAUL BUSTAMANTE SAMPI** y **LINDA STEFANY DOMÍNGUEZ GONZALES**, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, las exigencias académico-administrativas de planificación y desarrollo del Proyecto de Tesis para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en EMERGENCIAS y DESASTRES, han sido satisfechas.

Que, con la presentación del ejemplar digital debidamente acreditado por el asesor y de los demás requisitos, se comprueba haber cumplido con la elaboración de la Tesis.

Que, con el dictamen favorable del Jurado y en mérito a los Arts. N° 48 y 50 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad, los Licenciados están expeditos para la sustentación presencial, por lo que es menester expedir la respectiva Resolución, fijando fecha y hora.

Que, para efectos de la sustentación oral y defensa de tesis presencial, es necesaria la ratificación del Jurado designado por Resolución de Decanato N° 0506-2024-D-F-CCSS-UPAO.

Que, el Jurado propone como fecha de sustentación presencial el día viernes 18 de octubre del 2024 a las 9:00 a.m. en el Aula 306 del pabellón "I".

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

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** **DECLARAR** expeditos a los Licenciados en Enfermería **JIMMY PAUL BUSTAMANTE SAMPI** y **LINDA STEFANY DOMÍNGUEZ GONZALES**, para la sustentación y defensa presencial de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y APLICACIÓN DE PRINCIPIOS BIOÉTICOS BRINDADO POR LA (EL) ENFERMERA (O) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL DE CHICLAYO, 2023**, señalando para tal fin el día viernes 18 de octubre del 2024 a las 9:00 a.m. en el Aula 306 del pabellón "I".

**SEGUNDO:** **RATIFICAR** al Jurado designado mediante Resolución de Decanato N° 0506-2024-D-F-CCSS-UPAO, conformado por las docentes:

<b>PRESIDENTE</b>	<b>MS. MARIA ISABEL ÑIQUE MIRANDA</b>
<b>SECRETARIA</b>	<b>MS. MARABET SOLEDAD CARRERA ABANTO</b>
<b>VOCAL</b>	<b>MS. BRIDIGET EDITH RODRIGUEZ ANHUAMAN</b>



**RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0825-2024-D-F-CCSS-UPAO**

- TERCERO:** RATIFICAR a la docente **MS. VERONICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ**, como asesora de la tesis, quien está obligada a asistir puntualmente al acto de sustentación presencial.
- CUARTO:** ESTABLECER que al Jurado le corresponde evaluar sólo la sustentación oral y defensa de tesis, otorgando a las Licenciadas el tiempo de 30 minutos como mínimo para la exposición.
- QUINTO:** AUTORIZAR que la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias de la Salud, disponga las acciones correspondientes para el cumplimiento de la presente resolución.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



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



  
Dr. Carlos Augusto Díez Morales  
SECRETARIO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

C.c.: DASE  
SEPE  
Archivo

*Luz María C.*



Trujillo

Av. América Sur 3145 - Urb. Monserrate - Trujillo  
Teléfono: [+51] (044) 604444 - anexo 2341  
fac\_salud@upao.edu.pe  
Trujillo - Perú

## DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo y compañía, en particular a mi madre por ser mi fortaleza y la inspiración para seguir adelante.

Jimmy Paul Bustamante Sampi

A mis hijos Joaquín y Emilia, que son mi orgullo y la luz para seguir superándome como profesional y como madre.

Linda Stefany Domínguez Gonzales

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud a nuestra asesora Ms. Verónica Vargas De La Cruz, quien con su enseñanza sigue siendo la base en mi vida profesional.

Jimmy Paul Bustamante Sampi

Agradezco a mis padres por su apoyo constante y a los profesionales de salud que fueron parte de esta investigación.

Linda Stefany Domínguez Gonzales



## RESUMEN

El propósito del estudio fue determinar la relación entre satisfacción del paciente y aplicación de principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o) del Servicio de Emergencia de un hospital de Chiclayo. El estudio fue cuantitativo de diseño descriptivo - correlacional, en una muestra de 265 pacientes. Se empleó dos instrumentos, el primero para medir la satisfacción del paciente a través de la herramienta SERVQUAL y el segundo para la aplicación de principios bioéticos por la (el) enfermera (o) elaborado por los investigadores y validado por expertos. Los resultados demostraron que el 84.9% de los pacientes se encuentran satisfechos, mientras que un 15.1% de paciente se hallan insatisfechos sobre el cuidado brindado por la (el) enfermera (o). El 79.2% de los pacientes percibieron como adecuada la aplicación de los principios bioéticos en el cuidado brindado por la (el) enfermera (o), el 7.6% manifiestan como parcialmente adecuado y el 13.2% refieren como inadecuada. En conclusión, existe relación significativa entre satisfacción del paciente y la aplicación de principios bioéticos brinda por la (el) enfermera (o)  $r=0.85$ , según resultados de Coeficiente de Regresión, rechazando la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Satisfacción, principios bioéticos, cuidado humanizado, paciente.

## **ABSTRACT**

The purpose of the study was to determine the relationship between patient satisfaction and the application of bioethical principles provided by the nurse of the Emergency Service of a hospital in Chiclayo. The study was quantitative, descriptive-correlational in design, in a sample of 265 patients. Two instruments were used, the first to measure patient satisfaction through the SERVQUAL tool and the second for the application of bioethical principles by the nurse, developed by the researchers and validated by experts. The results showed that 84.9% of patients are satisfied, while 15.1% of patients are dissatisfied with the care provided by the nurse. 79.2% of patients perceived the application of bioethical principles in the care provided by the nurse as adequate, 7.6% stated that it was partially adequate and 13.2% reported that it was inadequate. In conclusion, there is a significant relationship between patient satisfaction and the application of bioethical principles provided by the nurse ( $r=0.85$ ), according to the results of the Regression Coefficient, rejecting the null hypothesis.

**Keywords:** Satisfaction, bioethical principles, humanized care, patient.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento al reglamento establecido por la Facultad de Ciencias de la Salud para la elaboración y sustentación del informe de tesis, ostentamos ante ustedes la tesis denominada: "SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y APLICACIÓN DE PRINCIPIOS BIOÉTICOS BRINDADO POR LA (EL) ENFERMERA (O) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL DE CHICLAYO, 2023"

El informe de tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y aplicación de principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o) del Servicio de Emergencia. Hospital de Chiclayo, 2023. Esperamos cumplir los requisitos de aprobación para obtener el título de segunda especialidad profesional de enfermería con mención en emergencias y desastres.

Bustamante Sampi Jimmy Paul  
Domínguez Gonzales Linda Stefany

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
PRESENTACIÓN.....	xi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Problema de investigación.....	1
1.2. Objetivos.....	4
1.3. Justificación del estudio.....	5
II. MARCO DE REFERENCIA	
2.1. Marco teórico.....	6
2.2. Antecedentes de estudio.....	12
2.3. Marco conceptual.....	16
2.4. Sistema de hipótesis.....	16
2.5. Variables e indicadores.....	16
III. METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	17
3.2. Población y muestra.....	17
3.3. Diseño de investigación.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación.....	19
3.5. Procedimientos y análisis de datos.....	22
3.6. Consideraciones éticas.....	22
IV. RESULTADOS	
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	23
4.2. Docimasia de hipótesis.....	26
V. DISCUSIÓN.....	27
CONCLUSIONES.....	33
RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	35
ANEXOS.....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla IV - 1:</b> Satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, hospital de Chiclayo 2023.	23
<b>Tabla IV - 2:</b> Aplicación de los principios bioéticos brindado por la (el) enfermera(o) del Servicio de Emergencia, hospital de Chiclayo 2023	24
<b>Tabla IV - 3:</b> Coeficiente de regresión entre la relación de satisfacción del paciente y aplicación de principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o) del Servicio de Emergencia, hospital de Chiclayo 2023.	26

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura IV - 1:</b> Relación entre satisfacción del paciente y aplicación de principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o) del Servicio de Emergencia, hospital de Chiclayo 2023.	25
---	----

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Problema de Investigación**

### **a. Descripción de la realidad problemática**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) <sup>1</sup>, planteó un marco de referencia para evaluar el desempeño en los sistemas de salud, destacando que la única meta del sistema sea conservar y mejorar la salud de su población, cubriendo las necesidades desde sus expectativas en cuanto a la atención de salud. De tal manera, la satisfacción reportada por el usuario no depende únicamente de los resultados en salud obtenidos, sino también implica la facultad de responder a las expectativas de la población respecto a las dimensiones no sanitarias de sus interacciones con el sistema de salud.

Cuando la atención es ineficaz, es decir, cuando los prestadores no se adhieren a las guías basadas en evidencia, esto refleja una falta de conocimiento de las guías o una falta de cumplimiento sin importar el conocimiento. El daño al paciente está en el puesto 14 en contribución a la carga global de enfermedad. La mayoría de la carga reincide en países con ingresos bajos y medios. Las causas principales de daño son los entornos, incluyendo errores de medicamentos y diagnósticos en la atención primaria, lesiones de presión, eventos adversos en la atención a largo plazo y las infecciones hospitalarias<sup>2</sup>.

Para la Organización Panamericana de la Salud (OPS)<sup>3</sup>, existen brechas en la calidad de la atención en salud en todas partes del mundo, pero son aún más graves para las poblaciones desfavorecidas. Se ha demostrado que los tiempos de espera para procedimientos electivos y de emergencia predicen la satisfacción entre los usuarios de servicios. La pandemia de COVID-19 ha empeorado este problema y ha causado interrupciones de los servicios de salud esenciales debido a la ruptura de las cadenas de suministro, obstáculos para acceder a la atención médica y una escasez de profesionales de la salud calificados.

Por otro lado, en Venezuela, Morales, Meza, Ramírez<sup>4</sup> señalan que la bioética debe prevalecer en la práctica de enfermería, debido a los resultados carentes encontrados en el estudio. Indicando que a medida que el profesional de enfermería brinde un cuidado humanizado, comprenda al paciente, muestre interés en sus emociones y sea partícipe en las decisiones del cuidado, mejore su comunicación con el paciente y de esta manera estará cumpliendo con los compromisos éticos y morales.

En el 2020, en Chile un aspecto negativo que influye inmersamente a enfermería en la atención, se ve evidenciado más en los cuidados de la enfermedad que en la persona, lo que implica necesariamente cambiar la actuación a la par de la tecnología, pues estos medios básicamente son de apoyo en el paciente para cuidar la funcionalidad biológica. Principalmente, es importante no olvidar que se atiende al ser humano que tiene una individualidad y dignidad que debe ser preservada ya que, tiene derechos y es objeto principal de brindar una atención digna y cortes en todo momento<sup>5</sup>.

La situación por COVID-19 dejó reflejado la importancia y necesidad de disponer de profesionales de salud y condiciones adecuadas para el trabajo (que incluye equipos de protección personal, trabajo en equipo, entre otros), así como la notable labor de los profesionales de enfermería, quienes son la primera línea de cuidados, desempeñando un rol crucial en la calidad de atención de salud<sup>6</sup>.

El Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), analizando las lecciones extraídas de la pandemia de COVID-19, que poniendo en relieve las condiciones laborales de las enfermeras, protección de datos y las funciones de las enfermeras en salud global; emite una revisión y actualización del Código Deontológico para la Profesión de Enfermería, el cual señala la necesidad de proteger y defender a las enfermeras y garantizar que tienen la formación, capacitación y recursos apropiados para prestar cuidado de mayor calidad a todos los pacientes<sup>7</sup>.



Cabe resaltar que en los profesionales de enfermería en el Perú, rige desde 1980, el Código de Ética y Deontológico, donde se declaran principios entre los más relevantes para el tema los siguientes: a) La enfermera (o) aplica en su ejercicio profesional principios bioéticos: autonomía, justicia, beneficencia, no maleficencia, b) El respeto, la disciplina, la responsabilidad, la veracidad, la lealtad, la solidaridad, la honestidad, la justicia y la probidad son componentes primordiales del sistema de valores irrenunciables de toda enfermera y c) La enfermera(o) reconoce que la libertad y la igualdad son derechos fundamentales de los seres humanos y que están estrechamente vinculados por ser la base de la dignidad intrínseca de todas las personas<sup>8</sup>.

A pesar de la cobertura de atención y mejora en el aseguramiento en el Perú, se han manifestado y reportado altos niveles de insatisfacción por parte de los usuarios frente a los servicios de salud. Enfermería trabaja en base a valores profesionales y personales, desde el primer contacto con el paciente. La labor de enfermería está direccionada en el cuidado a personas, teniendo en cuenta los principios de la bioética, en satisfacer las necesidades del usuario afectado por problemas de salud con un trato amable y respeto a la persona dentro del marco bioético que se fundamenta en un beneficio para el que brinda el cuidado, como para el que recibe<sup>9</sup>.

A nivel regional, El Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (HNAAA) de EsSalud, tiene un nivel III y atiende a paciente referidos de la macro región norte del país. El servicio de emergencia, cuenta con tópicos de pediatría, ginecología, medicina, unidad de shock trauma, cirugía y traumatología. Los pacientes que ingresan a observaciones de cirugía y traumatología tiene su sala de observación para 10 paciente, pediatría para 10 paciente, medicina tiene tres salas de observación para 36 pacientes. Cada sala de observación cuenta con una enfermera, un técnico de enfermería y un médico. Sobrepasado estos aforos, los demás pacientes que ameritan quedarse en observación o reevaluación son ubicados en el pasadizo de todo el servicio de emergencia<sup>10</sup>.

Los pacientes en pasillo, ascienden entre 40 a 60 pacientes diarios, según reporte de enfermería y cuaderno de registro. La asignación de pacientes es equitativa por tres enfermeras, tres técnicos de enfermería y dos médicos según rol de programación de turnos. Cabe resaltar que para las atenciones no se cuenta con un ambiente para procedimientos médicos y enfermeros, esto se realiza usando biombos que son dos en todo el servicio, tres tensiómetros, dos oxímetros de pulso, situación que conlleva a que el profesional lleve sus instrumentos y materiales para la evaluación. Existe escases de sillas de ruedas y camillas, y las que existen no están en estado óptimo<sup>11</sup>.

Según la ratio de enfermera – paciente, según Norma técnica de salud de los servicios de emergencia: NT N° 042-MINSA/DGSP-V.01<sup>12</sup>, es de 1 enfermera para 10 pacientes en observación, no debería haber pacientes en pasillo. Debido a la alta demanda de paciente, la institución plantea una ratio de 15 paciente para 1 enfermera en pasillo y 10 pacientes en observación. El tiempo de estancia de cada paciente en emergencia es indeterminado, pero se estima que, en pasillo, tienen una estancia de aproximadamente 3 días y en observación máximo 8 a 10 días.

## **b. Formulación del problema**

A la situación encontrada surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción del paciente y la aplicación de principios bioéticos brindado por la (el) enfermera(o) del Servicio de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2023?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre satisfacción del paciente y la aplicación de principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o) del Servicio de Emergencia. Hospital de Chiclayo, 2023.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Identificar la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia, hospital de Chiclayo 2023.
- Identificar la aplicación de los principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o) del Servicio de Emergencia, hospital de Chiclayo 2023.

### **1.3. Justificación**

La satisfacción del paciente es un indicador de calidad por excelencia en la prestación de los servicios de salud. Ante esta deshumanización, es importante que se recupere el aspecto humano por parte del profesional de enfermería hacia el paciente y la familia; teniendo como herramienta de la humanización del cuidado a la comunicación, esta debe ser eficaz para alcanzar una relación interpersonal afectiva que garantice la confianza, tranquilidad y bienestar del paciente.

Para lograr una satisfacción adecuada en el paciente, teniendo en cuenta los principios bioéticos, Watson resalta la concientización en los profesionales hacia tratos más humanos, estableciendo un vínculo de confianza y respeto con el binomio paciente-familia, con el fin de satisfacer necesidades y garantizando la calidad de los cuidados brindados, que su permanencia hospitalaria sea agradable para una pronta recuperación

Por lo tanto, desde lo teórico y dentro de sus competencias, como aporte de la profesión de enfermería se busca generar conocimiento para la toma de decisiones en bien de la mejora de la calidad de atención, entendiendo la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario como un componente esencial.

La investigación desde lo metodológico pone a disposición de la comunidad científica instrumentos adaptados a la realidad con su respectiva validación y prueba de confiabilidad que puede ser utilizado en poblaciones con características sociodemográficas similares. Además, el enfoque, alcance y diseño del estudio permitirán generar información cuantificada y que cumplan

la rigurosidad de la comunidad científica además de emplearse los softwares estadísticos óptimos.

Los resultados de la investigación desde la justificación práctica y social, contribuirán para la elaboración de futuras investigación como propuesta, plan o la implementación de políticas en el hospital de Chiclayo que ayuden a fortalecer la satisfacción del paciente y los principios bioéticos partiendo de datos reales. Mejorar las habilidades en la atención del paciente, imprescindibles para el personal de enfermería, optimizando los cuidados brindados y sobre todo tener que cubrir las expectativas y percepciones de estos.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Marco Teórico**

Iniciaremos definiendo la variable satisfacción del paciente; según Dos Santos<sup>13</sup>, la satisfacción es una respuesta emocional que resulta de un juicio cognitivo, con predominio positivo sobre la intención de los consumidores. Por otro lado, para Rey C<sup>14</sup> define a la satisfacción como un estado mental ante el desempeño de una necesidad, en otras palabras, no es más que el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad.

Por su parte, la OMS<sup>15</sup> no brinda una definición específica de satisfacción del paciente, pero sí lo reconoce como indicador clave para medir la calidad de la atención médica y promover la participación activa de los pacientes en su propio cuidado. La calidad se mide gracias al grado de satisfacción del paciente y debe ser eficaz, seguro, centrado en las personas, además que los servicios sean oportunos, equitativos, integrado y eficiente.

Se establece tres características primordiales de la satisfacción: el estado anímico (percepción), la equidad (referente al trato recibido) y la evaluación del servicio<sup>16</sup>. La satisfacción del usuario dependerá del desempeño percibido del servicio y las expectativas del mismo, por tanto, se distinguen tres

niveles de satisfacción: insatisfecho (no cubre sus expectativas), satisfecho (coincide con sus expectativas) o muy satisfecho (excede sus expectativas)<sup>17</sup>.

Para el estudio de satisfacción se ha constituido cinco dimensiones estratégicas: a) Actitud tangible: que se puede percibir, contar con la personalidad adecuada y materiales de comunicación que permiten acercarnos a la persona, b) Fiabilidad: esperar que la persona devuelva o responda de forma similar o mejor, c) Capacidad de respuesta: en relación a la accesibilidad a la persona y no tardar en dar una respuesta, d) Seguridad: relacionado a los conocimientos y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza; y por último la, e) Empatía: que involucra el tratamiento sensible e individualizado para cada persona, incluyendo la buena comprensión y la comunicación<sup>18</sup>.

La satisfacción del paciente es el indicador clave de la calidad de atención en salud, siendo importante en el proceso de atención, pues permite reconocer las características de satisfacción o insatisfacción, como calidad del servicio, la infraestructura, equipos y confort. La satisfacción es tan crucial como la salud; por eso el profesional de enfermería, hace efectivo una cultura de cuidados de forma proactiva, donde la atención vaya a nivel con la ciencia, cuyo propósito es instituir cuidados acordes a las exigencias de los pacientes y garantizar su continuidad<sup>19</sup>.

A continuación, definiremos la variable aplicación de principios bioéticos, pero primero empezaremos a definir el término aplicación que, según la Real Academia Española<sup>20</sup>, lo define como el empleo o puesta en práctica de un conocimiento o principio, a fin de conseguir un determinado fin. Para Castañeda<sup>21</sup>, la aplicación es un término que hace referencia a la acción o el efecto de aplicar o aplicarse (poner algo sobre otra cosa, emplear o ejecutar algo, atribuir).

La enfermería es una profesión que se ejerce en el área de la salud en virtud de contribuir, por un lado, con la asistencia a los médicos en los diferentes procedimientos clínicos y, por el otro lado, con el cuidado y recuperación de la salud del paciente. Es una práctica que se orienta a satisfacer las necesidades

del individuo a través de los diferentes conocimientos técnicos y el análisis lógico que pone al servicio del ser humanos. De acuerdo con la OMS, esta es una profesión autónoma que se dispensa a personas de todas las edades en todas las circunstancias y que comprende tres ejes fundamentales que son: la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención a los pacientes en todos los niveles de asistencia sanitaria<sup>22</sup>.

En relación a lo anterior, se establece cuatro deberes fundamentales de los profesionales en esta área que están alineados con los principios expuestos por la OMS que son: promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento; deberes que confluyen en la responsabilidad primordial de la profesión y el cuidado, que se enmarca en el carácter humanista de la profesión delineado por el respeto por los derechos humanos, el derecho a la vida y a la libre elección siempre en resguardo de la dignidad y la integridad de la persona<sup>23</sup>.

Por su parte, Rodríguez M<sup>24</sup> relaciona dos términos la ética y la moral, pero no refieren el mismo significado. La ética es una disciplina que estudia valores morales, busca establecer un saber universal acerca de los mismos, a través de un pensamiento reflexivo que guía la conducta de cualquier persona. Mientras que moral, se le llama así al conjunto de principios o normas, cuyo fin es dirigir la conducta humana en función de aquellos valores que conducen al bien general.

Respecto al origen etimológico de la palabra principios, proviene del latín principium, que significa primero, es decir se entiende por principio del comienzo, la iniciación u origen de algo en el ámbito<sup>25</sup>. Por su parte, la bioética está dirigida a dotar principios de conducta justa del ser humano con respecto a la vida humana y no humana, del mismo modo al ambiente que otorga condiciones necesarias para la vida. La bioética es una herramienta que encamina hacia lo correcto, permitiendo el respeto a ideologías, creencias y voluntad del paciente<sup>26</sup>.

Para Borges T. y García Y<sup>27</sup>, los principios bioéticos son una guía para garantizar la ética de sus procedimientos y en la toma de decisiones con la misión de preocuparse por la dimensión moral humana, por el significado de la vida y la muerte, por la dignidad de los ciudadanos, así como la de velar por los derechos humanos. Finalmente se puede decir que evalúa de manera racional la licitud de la intervención humana en el ser humano.

Desde el punto de vista sanitario, para Thompson J<sup>28</sup>, la bioética es imprescindible en el funcionamiento de las organizaciones sanitarias para la resolución de conflictos y los principios bioéticos guían la dignidad humana, la conducta médica o técnica – científica que tiene por objeto la vida humana, la salud corporal y psíquica, desde el principio hasta el final de la vida.

La investigación está centrada en el área de emergencia el cual, es una unidad orgánica encargada de realizar atención especializada a los pacientes que requieren de una atención de emergencia dependiendo del servicio de emergencia y cuidados críticos; por lo tanto, es el servicio de mayor demanda de pacientes, donde el equipo médico que lo conforma, juega un papel importante para la atención, diagnóstico y tratamiento del paciente<sup>29</sup>.

El profesional de enfermería en el área de emergencia debe practicar en hacer el bien, restableciendo la salud del paciente. Por ello, es trascendental la formación ética y toma de decisiones oportuna y eficaz, con la finalidad de aportar al trabajo adecuado con el equipo interdisciplinario. A continuación, se describe los cuatro principios bioéticos que deben primar en la actividad profesional del cuidado. Desde la relación enfermero – paciente los principios bioéticos son<sup>29</sup>:

El principio de autonomía constituye el respeto por las decisiones del paciente y el reconocimiento de su capacidad para tomar decisiones informadas sobre su salud. Incluye brindarle toda la información necesaria, respetar sus preferencias y asegurarse de que participe activamente en el proceso de toma de decisiones médicas. Se reconoce su habilidad para tomar

decisiones y actuar de acuerdo con ellas, incluso si las decisiones que toma le causan daño<sup>30</sup>.

El profesional de enfermería en el servicio de emergencia aplica en la práctica la autonomía pues justamente responde a las dudas del paciente utilizando términos sencillos y entendibles; cuando le informa sobre alguna situación que lo aqueja con claridad, precisión en las palabras, de forma veraz y, escucha activa; empatía; permitiendo que el paciente exprese sus inquietudes; permitir al paciente participar en decisiones relacionadas al cuidado de salud<sup>30</sup>.

El principio de beneficencia contiene la responsabilidad de actuar en beneficio del paciente, promoviendo su bienestar y mejorando su salud, lo que comúnmente llamamos “hacer el bien”. La responsabilidad de todo profesional de la salud, es hacer todo lo posible para curar el daño y ayudar a los afectados<sup>31</sup>.

Para el enfermero aplicar el principio de beneficencia parte desde el momento en que esta se preocupa y dedica atención, más aún, cuando busca obtener una auto superación para la sobrevivencia de su competencia y desempeño profesional en la atención de calidad. Así mismo, cuando busca el esfuerzo para brindar un correcto diagnóstico, cuidado eficaz y cuando administra los medicamentos oportunamente sin su comodidad, sino que responde a las necesidades propias del paciente<sup>32</sup>.

El principio de no maleficencia, básicamente consiste en no dañar deliberadamente al paciente, basándose en el respeto a los demás y al entorno. El enfermero en emergencia emplea el principio de no maleficencia, guardando confidencialidad e integridad física como mental del paciente, además, se preocupa por la comodidad, privacidad en algún procedimiento, demostrando empatía, es cortés, amable, trata humanamente al paciente, es oportuno y muestra seguridad<sup>33</sup>.



El principio de justicia, actúa equitativamente en beneficio del bienestar vital del paciente, no discrimina al acceso de recursos en la salud. Aquí el profesional se desempeña en el campo de la filosofía política y social; regulando la distribución de los recursos que básicamente son limitados y son muchas veces insuficientes para satisfacer las necesidades y solicitudes de todos los pacientes<sup>33</sup>.

De esta manera, el profesional de enfermería aplica la justicia cada vez que recibe y entrega el turno en la hora acordada en cada unidad del paciente; el enfermero se organiza, prioriza en los cuidados, atiende al llamado del enfermo cuando le aqueja un dolor, administra analgesia prescrita inmediatamente; básicamente el enfermero(a) está al frente ante el ingreso del servicio y, durante la atención de cada paciente. También llama por su nombre a cada paciente, ejecuta procedimientos oportunos, administra tratamiento previamente informándole al paciente, no discrimina la raza, status social y respeta la religión e ideología del paciente<sup>34</sup>.

Teniendo en cuenta que la base de enfermería es el Cuidado, creemos relevante ahondar en este término pues desde allí parte el resultado de la satisfacción del paciente y está inmerso en los principios bioéticos bajo la teoría de enfermería. En relación al cuidado proviene del latín cogitare, básicamente esta palabra significa pensamiento, reflexión o interés que se pone en algo. La actividad de "Cuidar" responde a toda una labor humana donde la persona aplica y contribuye ante una necesidad o ayuda que uno lo requiera. Desde el ejercicio profesional en enfermería el cuidado, como labor propia, se deben zanjar dos dimensiones de dualidad del cuidar, nos referimos a: "la técnica" y "la humana". Ambas dualidades no corresponden a un contexto en el que vivimos más aún, imposible de ser omitidos<sup>26</sup>.

El cuidado constituye la esencia del profesional en enfermería. El Colegio de enfermero del Perú<sup>35</sup>, la define como el conjunto de funciones que desempeña la enfermera (o) en el cuidado al usuario, basadas en el dominio de lo técnico-científico y relaciones interpersonales, destinadas a comprender

a la persona en el entorno en el que se desenvuelve, actuando en la prevención, tratamiento y la rehabilitación del proceso salud- enfermedad”.

El cuidado enfermero es un juicio clínico sobre los problemas de salud, reales o potenciales de un individuo. En base a ese juicio, según La North American Nursing Diagnosis Association (NANDA-I 2008), el enfermero(a) tiene como responsabilidad el seguimiento de las respuestas del paciente y la toma de decisiones para el plan de cuidados y su ejecución, incluyendo el apoyo interdisciplinar y la derivación del paciente a otras unidades, si fuera necesario<sup>35</sup>.

El presente estudio se fundamenta en base a la Teoría del Cuidado Humano de Watson, que sostiene un enfoque filosófico con base espiritual, siendo el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería. El Cuidado Humano se basa en la capacidad técnica, el conocimiento científico y la relación terapéutica del profesional de enfermería con el paciente, de tal manera que trata al otro de manera cálida y centrada en la atención óptima y de calidad<sup>36</sup>.

Para Watson, el cuidado es la esencia de Enfermería, establecido por acciones transpersonales e intersubjetivas con el propósito de mejorar y preservar la humanidad, sustenta seis componentes como la primera es satisfacer las necesidades humanas; la segunda son las habilidades y técnicas de la enfermera; la tercera es la relación enfermera-paciente; la cuarta es el autocuidado, es el cuidado brindado por enfermeras con conocimientos, habilidades y técnicas con el fin de recuperar la salud; la quinta aspectos espirituales, es el sentido de respeto y dedicación al paciente en cada etapa de vida; y la sexta son los aspectos éticos del cuidado, que implica los principios que regulan la profesión, entre ellos los valores<sup>36</sup>.

## **2.2. Antecedentes del estudio**

A nivel internacional; Santes M, Flores M, Martínez N, García M, y Fernández H<sup>37</sup>, en el 2023 estudiaron sobre la asociación entre la calidad de atención de enfermería percibida y nivel de satisfacción por paciente

hospitalizado en una institución de salud en México; cuyo estudio fue cuantitativo, descriptivo-correlacional de corte transversal; con una muestra de 37 pacientes en los que se aplicaron el instrumento de SERVQHOS-E de 17 ítems. Cuyo resultado fue que el 49% estuvieron satisfechos y el 51% muy satisfechos, encontrándose asociación solo en factores tangibles. Concluyendo que los resultados reflejan la formación rigurosa y de calidad de los enfermeros y las carencias de equipos tecnológicos para brindar mejores servicios.

Quishpe V. y Chipantiza M<sup>38</sup>, en su estudio de 2023 en Ecuador, sobre ética en Enfermería, percepción de los receptores de cuidado en áreas de hospitalización, fue de metodología cuantitativa, no probabilístico de corte transversal; con una muestra de 110 pacientes. Para el estudio se aplicó la Escala de evaluación del comportamiento ético de personal de enfermería que consta de 13 ítems. Cuyos resultados obtenidos se evidenció que el profesional de enfermería en un porcentaje importante siempre tiene un comportamiento adecuado respecto a las necesidades del paciente, comprometido con el cuidado directo de sus pacientes considerando así no solo el desarrollo práctico de su profesión sino brindando empatía, solidaridad y apoyo humanístico durante la estancia hospitalaria a los pacientes en sus diferentes áreas.

Parrado M. y Reyes I<sup>39</sup>, en un estudio de 2021 en Colombia, sobre la satisfacción del cuidado en Enfermería en pacientes hospitalizados en instituciones de salud Villavicencio; de tipo cuantitativo - transversal. Aplicaron el Cuestionario de Evaluación Care Q a una muestra de 8 pacientes. Concluyeron una alta satisfacción del cuidado de enfermería con un 80.6% en: administración de medicamentos de manera oportuna, escucha al paciente, información precisa y clara, presentación con el paciente y explicación de procedimientos. Las menores satisfacciones son: comunicación con el paciente, tocar la mano del paciente, se percata del estado de ánimo del paciente con un 19.4%.

Pozo C<sup>40</sup>, en el 2021 en Ecuador, realizó su estudio sobre la satisfacción del cuidado de enfermería que acuden al área de emergencia y demanda espontánea de un establecimiento de salud; de tipo cuantitativo, descriptivo,

transversal, la muestra conformado por 52 pacientes a quienes se le aplicaron el instrumento Caring Assessment Instrument Care-Q, conformado por 46 preguntas tipo Likert. Concluyendo que el 56% de los pacientes mostraron un nivel de satisfacción alto y el nivel bajo se debió a no incluir a la familia en el cuidado y no ayudar a establecer las metas razonables. Las dimensiones mejor calificadas fueron accesibilidad, confort, confianza y seguimiento.

Collantes D. y Clavo V<sup>41</sup>, en el 2020 en Ecuador, de su estudio satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero, de tipo cuantitativo, correlacional y diseño no experimental, transversal. Se trabajó con 80 pacientes. Se emplearon dos instrumentos, el primero fue la Escala de nivel de satisfacción y el segundo fue el Cuestionario de Calidad del cuidado Enfermero. El 93,7% de los pacientes se encontraban medianamente satisfechos en cuanto a la dimensión humana, el 91,3%, en la dimensión oportuna y el 63,7% en la dimensión segura. Con respecto al cuidado enfermero el 58,7% manifestó que el cuidado fue regular. En conclusión, no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero en los pacientes hospitalizados.

A nivel nacional; Calsina B, Cahuana M. y Rado G<sup>42</sup>; en su estudio de 2023 en Puno, sobre la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales, de enfoque cuantitativo, correlacional. Aplicaron un cuestionario a 382 pacientes. indicando un nivel de correlación positiva alta debido a la calidad de atención si es buena será mayor la satisfacción de los usuarios. Concluyendo que el 49% respondieron que están poco satisfechos, seguidamente de 24% muy satisfechos, 21% insatisfechos y el 6% satisfecho.

Rodríguez R. y Arévalo R<sup>43</sup>; en el 2023, en su investigación de calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital de Lima, de enfoque cuantitativo - no experimental, de nivel correlacional - transversal; en una muestra 105 pacientes; fueron dos cuestionarios, el primero denominado Cuestionario de la calidad de atención en enfermería y el segundo Cuestionario SERVQUAL. Según los resultados el

53.3% presentaron un nivel alto de calidad de atención y el 46.7% alcanzaron un nivel medio. Respecto al nivel de satisfacción en pacientes del servicio de emergencias el 86.7% presentaron satisfacción y el 13.3% evidenciaron insatisfacción. Se encontró relación entre las dimensiones técnico/científico, humana y entorno. Se concluye determinando que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes.

Pérez R, Sánchez C. y Gago N<sup>44</sup>; investigaron en el 2021, la percepción sobre la aplicación de principios bioéticos en el cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado oncológico – Junín, 2021. El estudio fue de tipo aplicada, no experimental – correlacional. Aplicaron 2 cuestionarios, a una muestra de 52 paciente. Concluyendo que entre la variable aplicación de los principios bioético en el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico hospitalizado existe relación directa. El 82% de pacientes se encuentran satisfechos y perciben la aplicación de los principios de beneficencia, no maleficencia y autonomía con mayor notoriedad; sin embargo, el 18% se encuentran insatisfechas con deficiencias en el principio de justicia por parte del profesional de enfermería.

Aguirre B. y Villanueva D<sup>45</sup>; en el 2019 en Trujillo, estudió la satisfacción del usuario hospitalizado y aplicación de principios bioéticos durante el cuidado enfermero del Hospital Belén. En su estudio cuantitativo – no experimental, tuvo una muestra de 40 pacientes; aplicándose dos cuestionarios. Se identificó un 90% de insatisfacción por los pacientes y el 10% satisfechos, en cada dimensión se obtuvo insatisfacción de 97,5% en tangibilidad, 95% en Fiabilidad, Empatía con un 92,5% y seguridad 85%. Para la aplicación de principios bioéticos el resultado fue 62.5% no aplica y el 37.5% si lo practican.

A nivel local; Guillermo M<sup>46</sup>, en su estudio de 2022 en Chiclayo, sobre Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Las Mercedes-Chiclayo, durante el COVID-19. Cuya metodología fue básica, descriptiva, no experimental; conformado por 92 usuarios del servicio de emergencia, utilizó un cuestionario y el modelo SERVQUAL. Se concluyó que el nivel de satisfacción del paciente que tuvo mayor prevalencia fue el

regular, encontrando deficiencias en el proceso de atención, falta de médicos especialistas, los ambientes, el equipamiento, insumos y en la tecnología.

### **2.3. Marco Conceptual**

**Satisfacción del paciente:** Sensación subjetiva de aceptación de los cuidados que recibe el paciente y/o familiar por parte del profesional de la salud<sup>47</sup>.

**Principios de bioética:** Son criterios que facilitan el apoyo para justificar la valoración de acciones y preceptos éticos en el campo biosanitario<sup>48</sup>.

**Cuidado de enfermería:** Es el conjunto de acciones fundadas en la relación interpersonal y manejo científico-técnico, destinadas a comprender y ayudar al otro en el entorno que se desenvuelve<sup>49</sup>.

### **2.4. Sistema de hipótesis**

**2.4.1. Hipótesis de Investigación (H<sub>i</sub>):** Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del paciente y aplicación de principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o) del Servicio de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2023.

**2.4.2. Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** No existe relación entre la satisfacción del paciente y aplicación de principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o) del Servicio de Emergencia de un hospital de Chiclayo, 2023.

### **2.5. Variables e indicadores**

#### **2.5.1. Tipos de variables**

**2.5.1.1. Variable dependiente:** Satisfacción del paciente.

**Definición operacional:** Se determinó empleando el SERVQUAL que cuenta con 18 preguntas establecidas en categorías<sup>42</sup>. (Anexo N° 1)

**Escala:** Ordinal

**Indicador:** Actitud tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Categoría:** Satisfecho, insatisfecho

**Índice:** Satisfecho (55 -72 puntos), Insatisfecho (< de 55 puntos)

**2.5.1.2. Variable independiente:** Aplicación de principios bioéticos brindado por la (el) enfermera(o).

**Definición operacional:** Se operacionalizó la variable en base a los cuatro principios bióticos (beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia) aplicado al profesional de enfermería a través de una lista de cotejo. (Anexo N° 2)

**Escala:** Ordinal

**Indicador:** Autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

**Categoría:** Adecuado, parcialmente adecuado e inadecuado.

**Índice:** Adecuado (56-84 puntos), Parcialmente adecuado (28 – 55 puntos) e Inadecuado (<18 puntos).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Nivel de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo – básico, pues se recolectaron los datos para su análisis estadístico, en un tiempo determinado<sup>50</sup>.

#### 3.2. Población y Muestra de estudio

##### 3.2.1. Población

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran un conjunto de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación<sup>51</sup>.

La población de esta investigación fue de 850 pacientes del servicio de emergencia del HNAAA - EsSalud. (Datos que se obtuvieron de los registros diarios del servicio de emergencia entre los meses de enero a junio de 2023)

Teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión:

**Criterios de inclusión:**

- Paciente que acepten ser parte de la investigación.
- Pacientes con un Glasgow 13 – 15 puntos
- Pacientes mayores de 18 años de edad.
- Pacientes con más de 48 horas de hospitalización.

**Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no hablen el idioma castellano.
- Pacientes inconscientes.
- Pacientes analfabetos

**3.2.2. Muestra**

El tipo de muestreo fue probabilístico y estuvo conformada por 265 pacientes del área de emergencia. Por ser una población numerosa se trabajó con una muestra de clase probabilísticas, con la siguiente formula:

$$n: \frac{z^2 (p) (q) (N)}{e^2 (N-1) + z^2 (p)(q)}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Población.

Z: Nivel de confianza, igual a 1.96

p: Proporción positiva al 50% = 0.5

q: Proporción negativa al 50% = 0.5

e: Error máximo permitido de 5%= 0.05

$$n: \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) (850)}{0.05^2 (850-1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n= 265$$



### 3.3. Diseño de Investigación

Fue descriptiva correlacional de diseño transversal, no se hicieron cambios las variables, se presentó razones cruzadas para explicar las correlaciones entre ellas. Se graficó de la siguiente manera<sup>51</sup>:

$$M \quad \underline{X_{(i=1)} \quad r} \quad Y_{4 (i=1)}$$

Dónde:

M = Población en estudio

X = Principios bioéticos

Y = Satisfacción del paciente

r = La relación entre las variables.

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de investigación

La técnica empleada fue la encuesta; siendo de carácter práctico que contiene una serie de ítems y facilitó el contacto directo con los pacientes del servicio de emergencia para la recopilación de los datos. Los instrumentos para la recolección de datos fueron dos cuestionarios, que se detallan a continuación:

**a. Cuestionario de Satisfacción percibida por el usuario hospitalizado:** El instrumento realizado por Aguirre B. y Villanueva D. (2019) en base a las cinco dimensiones con un total de 18 ítems (Anexo N°1). Cada uno de las dimensiones obtuvo conformado por un determinado número de ítems:

- Actitud tangible : 3 ítems
- Fiabilidad : 3 ítems
- Capacidad de respuesta : 4 ítems
- Seguridad : 4 ítems
- Empatía : 4 ítems.

Cada ítem tendrá un valor numérico de 0 hasta 4:

<b>Alternativas</b>	<b>Puntajes</b>
Totalmente desacuerdo	1 punto
Desacuerdo	2 puntos
Indiferente	0 puntos
De acuerdo	3 puntos
Totalmente de acuerdo	4 puntos

El puntaje total de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia fue el siguiente:

Satisfecho	:55 - 72 puntos
Insatisfecho	:< de 55 puntos

**b. Cuestionario sobre Aplicación de los Principios Bioéticos por la enfermera(o) en el cuidado del usuario hospitalizado en emergencia:** Para el segundo instrumento, se tuvo en cuenta las bases teóricas como autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. Este instrumento fue dirigido a los usuarios, dando una respuesta sobre la aplicación de los principios bioéticos por parte de la enfermera(o).

De esta manera, se conoció la percepción del paciente sobre la aplicación del cuidado enfermero en adecuado, parcialmente adecuado e inadecuado. (Anexo N°2). Está constituido por 28 ítems, subdivididos en:

- Autonomía : 4 ítems.
- Beneficencia : 7 ítems
- No Maleficencia : 10 ítems
- Justicia : 5 ítems.

Cada ítem fue calificado con los siguientes valores:

<b>Alternativas</b>	<b>Puntajes</b>
Nunca	1 punto
A veces	2 puntos
Siempre	3 puntos

Puntaje total será:

Adecuado	:56 - 84 puntos
Parcialmente adecuado	:28 – 55 puntos
Inadecuado	:< 28 puntos

Para la validez de los cuestionarios fueron sometidos a juicio de expertos, por tres profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia de distintos hospitales de la región de Lambayeque, quienes emitieron su criterio para realizar modificaciones en los ítems de evaluación. (Anexo N° 3)

Los instrumentos fueron aplicados a una prueba piloto con 30 pacientes del servicio de emergencia del hospital docente Las Mercedes, quienes fueron elegidos de manera aleatoria, teniendo en cuenta criterios de inclusión y exclusión. La prueba piloto se efectuó en presencia de los investigadores de manera voluntaria y anónima. (Anexo N° 4)

Para la confiabilidad se determinó a través de la prueba estadística de Alfa de Cronbach, aplicado a los resultados de la prueba piloto, obteniéndose un resultado de 0.84; siendo un resultado confiable para la aplicación de nuestro cuestionario de investigación. (Anexo N° 5).

Se presentó un expediente a la Oficina de Investigación y Docencia de la Red Prestacional Lambayeque – ESSALUD (Anexo N° 6) para la autorización y permiso pertinente en la aplicación de los cuestionarios. Para el trabajo de campo se aplicó los cuestionarios a los pacientes del servicio de emergencia de las áreas de observación mujeres, varones y III, cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión, por los mismos autores. Previamente se les entregó el consentimiento informado y explicación de los objetivos del estudio. El tiempo de llenado del cuestionario fue tomado por cada paciente hasta completarlo.

### **3.5. Procedimiento y análisis de datos:**

Los resultados de los cuestionarios fueron digitalizados en formato Excel para un mejor manejo de datos. Luego se procedió a ordenarlo y procesarlo en SPSS versión 29, estos cuadros se procesaron en cuadros estadísticos de doble entrada; y se utilizaron representaciones gráficas comparativas.

Para verificar la hipótesis establecida en este estudio, se empleó el Coeficiente de Regresión (Anexo n° 7), con el fin de obtener un resultado de significancia estadística que nos permita establecer si existe relación entre las variables de estudio.

### **3.6. Consideraciones éticas**

Se consideró para el presente estudio los principios éticos establecidos en el informe de Belmont:

Beneficencia/No maleficencia: la información que se obtuvo fue beneficioso, respetando los principios éticos de los pacientes y mejorando la conducta ética del profesional de enfermería<sup>52</sup>.

Respeto a la dignidad humana: para ello se aplicó el consentimiento informado<sup>52</sup>(Anexo N° 8).

Justicia: el cuestionario se aplicó en condiciones iguales, sin distinción de raza o condición social<sup>52</sup>.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

**Tabla IV - 1**

*Satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia, hospital de Chiclayo 2023.*

	Frecuencia	Porcentaje
SATISFECHO	225	84.9
INSATISFECHO	40	15.1
Total	265	100.0

*Nota: Datos recolectado con instrumento realizado por Aguirre B. y Villanueva D. (2019).*

En la tabla IV - 1, se puede observar un 84.9% de pacientes satisfechos por el cuidado brindado por la (el) enfermera (o) del servicio de emergencia, sin embargo, aún se evidencia el 15.1% de pacientes insatisfecho sobre la atención de enfermería.

**Tabla IV - 2:**

*Aplicación de los principios bioéticos brindado por la (el) enfermera(o) del Servicio de Emergencia, hospital de Chiclayo 2023.*

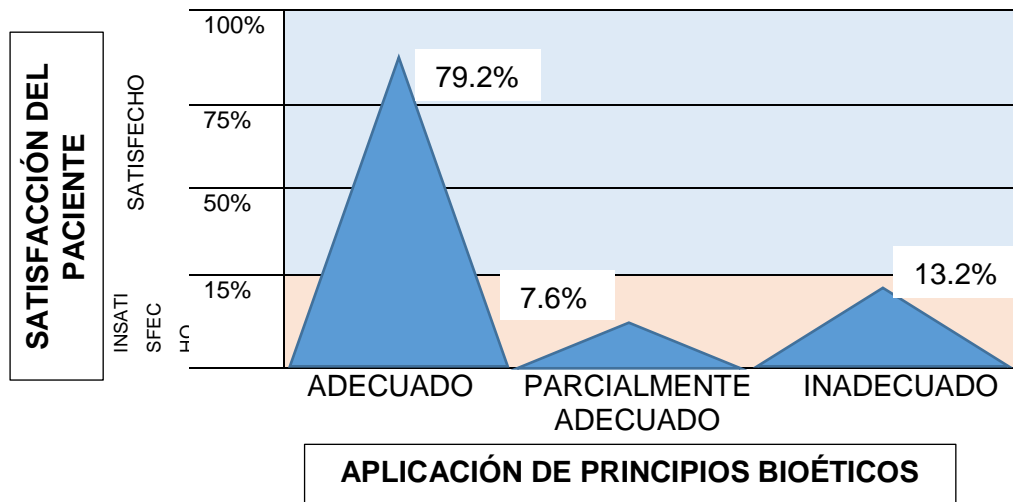
	Frecuencia	Porcentaje
ADECUADO	210	79.2
PARCIALMENTE ADECUADO	20	7.6
INADECUADO	35	13.2
Total	265	100.0

*Nota: Datos recolectado con instrumento elaborado por los investigadores.*

Los resultados emitidos por los pacientes, afirman que el 79.2% de los profesionales de enfermería en emergencia aplican de forma adecuada sus cuidados en base a los principios bioéticos, seguido de un 7.6% que aplican de manera parcial, mientras que un 13.2% afirman que es inadecuado. (tabla IV - 2).

### Figura IV - 1

Relación entre satisfacción del paciente y aplicación de principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o) del Servicio de Emergencia, hospital de Chiclayo 2023.



Nota: Elaboración propia de los investigadores.

Se puede observar en la figura 1, la mayoría de pacientes afirman que los profesionales de enfermería del servicio de emergencia aplicaron de manera adecuada los principios bioéticos, obteniendo mayor número de paciente satisfechos.

## 4.2. Docimasia de hipótesis

**Tabla IV - 3**

*Coefficiente de regresión entre la relación de satisfacción del paciente y aplicación de principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o) del Servicio de Emergencia, hospital de Chiclayo 2023.*

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.85422479
Coefficiente de determinación $R^2$	0.7297
$R^2$ ajustado	0.7365
Error típico	15.1188718
Observaciones	265

*Nota: Resultado de la relación entre las variables de estudio.*

El resultado del coeficiente de regresión, se tiene como coeficiente de correlación de 0.85 y un coeficiente de determinación 0.72, siendo un resultado positivo y fuerte a 1; por ello existe relación entre la variable independiente y dependiente.



## V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como primer objetivo específico identificar la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo; cuyos resultados se discutirán a continuación.

En la **tabla IV – 1**, los resultados hallados en la satisfacción del paciente, es que el 84.9% de pacientes del servicio de emergencia se encuentran satisfechos por los cuidados brindados por la (el) enfermera (o) sin embargo, un 15.1% de pacientes se encuentran insatisfechos de la atención por parte de enfermería.

Los resultados obtenidos a una satisfacción adecuada por el paciente en el servicio de emergencia puede deberse al interés del profesional de enfermería por la recuperación del paciente, en la organización de sus actividades, en la atención individualizada y escucha activa tanto al paciente como al familiar, además de la capacidad de respuesta; sin embargo, en cuanto a insatisfacción es considerable mencionar que un número significativo de enfermera no acuden al llamado rápido del paciente o familiar y que muchas veces la privacidad de paciente como la atención integra se debe a falta de materiales e insumos requeridos por la institución.

Al contrastar los resultados, existe una similitud con el estudio realizado por Parrado M. y Reyes I<sup>39</sup>, quienes encontraron un nivel alto de satisfacción en indicadores de información sobre la evolución del paciente, afecto, consentimiento informado y empatía. Mientras que las premisas de comunicación enfermera - paciente fueron las menores satisfacciones que afirmaron los pacientes. De la misma manera existe similitud con el estudio de Santes M, Flores M, Martínez N, García M, y Fernández H<sup>37</sup>; con resultados muy óptimos en satisfacción de los pacientes hacia los enfermeros.

Por otro lado, difieren con el estudio de Aguirre B. y Villanueva D<sup>45</sup>; quienes identificaron un 90% de insatisfacción por los pacientes en los indicadores de fiabilidad, empatía y seguridad; donde el porcentaje mínimo

rescata las dimensiones de capacidad de respuesta y la seguridad, estos resultados necesitan mayor abordaje en bienestar del paciente y de los profesionales de salud.

Así mismo, los resultados se sustentan en la literatura, tal como expresa la OMS<sup>53</sup>, la satisfacción del paciente es el mejor indicador de salud, para ello las prácticas de la (el) enfermera (o) deben ser realizadas y ser consideradas de calidad. De la misma manera, Stranjancevic A<sup>17</sup>, manifiesta que la satisfacción del usuario dependerá del desempeño percibido del servicio y las expectativas del mismo; además distingue tres niveles de satisfacción: insatisfecho (no cubre sus expectativas), satisfecho (coincide con sus expectativas) o muy satisfecho (excede sus expectativas).

Estas teorías en relación a lo hallado, podemos decir que, pese a la alta demanda de paciente en el servicio de emergencia del HNAAA, la labor del profesional de enfermería va direccionada en brindar un cuidado profesional que cubra las necesidades del paciente de forma eficiente; pues somos la primera línea de cuidado y quienes desempeñamos un rol crucial en la calidad de atención en salud; y que mantener una comunicación y actitud asertiva con el paciente, la familia y/o cuidador, sigue siendo el primer indicador de evaluación por los mismos.

Como segundo objetivo específico fue identificar la aplicación de los principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o) del Servicio de Emergencia de un hospital de Chiclayo.

En la **tabla IV – 2**, los resultados obtenidos fueron que el 79.2% de pacientes del servicio de emergencia, afirman que la (el) enfermera (o) aplica de manera adecuada los principios bioéticos en el cuidado que brinda, el 7.6% afirma que lo aplica parcialmente y el 13.2% manifiesta que es inadecuado la aplicación de los principios bioéticos.

Los resultados obtenidos en esta tabla, es debido a que el profesional de enfermería del servicio de emergencia aplica los principios bioéticos cuando

tiene a cabo una comunicación asertiva con el paciente y familiares, muestra empatía, toma de decisiones oportunas, informa procedimientos a realizar, brinda educación en salud, prioriza, busca privacidad, ánimo y su trato es amable e igual. Por otro lado, algunos pacientes denotan que no aplican el principio de justicia cuando un número significativo de enfermeras no se identifica ante el paciente o familiares al iniciar su atención y no brinda información clara ante alguna duda.

Existe similitud a los resultados hallados en el estudio de Pérez R, Sánchez C. y Gago N<sup>44</sup>; quienes concluyeron que 82% de pacientes se encuentran satisfechos y perciben la aplicación de los principios de beneficencia, no maleficencia y autonomía con mayor notoriedad; sin embargo, el 18% se encuentran insatisfechas con deficiencias en el principio de justicia por parte del profesional de enfermería. Por otro lado, difieren al estudio de Aguirre B. y Villanueva D<sup>45</sup>, quienes afirman en su campo de estudio que el 62.5% no aplican los principios bioéticos y el 37.5% si lo aplican.

Así mismo, los resultados también se asocian a la teoría de Watson<sup>36</sup>, quien hace hincapié en concientizar a los profesionales de enfermería hacia aspectos más humanos, dentro de ello la relación enfermera (o) – paciente, de tal manera poder incrementar la calidad de atención. El cuidado necesita una forma de interactuar y conectarse con el paciente y la familia para proporcionar un entorno de seguridad y comodidad, con altas habilidades, competencias y condiciones para brindar una atención integral. Es así que, al contar con una formación bajo principios bioéticos del profesional de enfermería mejora la toma de decisiones, se resolverán las falencias encontradas en los procedimientos, en cuidar la privacidad del paciente y se vea reflejado como una práctica segura y de calidad.

Teniendo en cuenta el objetivo principal se puede determinar que existe relación entre satisfacción del paciente y aplicación de principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o) del Servicio de Emergencia de un del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, pues lo resultados de ambas variables obtuvieron resultados positivos.

Para la **figura IV - 1**, los resultados hallados en la variable de satisfacción se obtuvieron un 84.9% de paciente satisfechos sobre los cuidados del profesional de enfermería y que, a su vez el 79.2% de pacientes consideran adecuada la aplicación de los principios bióticos durante la práctica del cuidado enfermero.

Los resultados de la figura denotan que la distribución de las actividades, actitudes y comportamientos de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia en base a principios bioéticos adecuados son percibidos de manera satisfactoria por el paciente, cumpliendo con sus expectativas. De la misma manera, se ha percibido insatisfacción mínima en la aplicación de principios bioéticos parcialmente adecuado e inadecuado.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en esta investigación, coinciden con los estudios de Pérez R, Sánchez C. y Gago N<sup>44</sup>, quienes encontraron relación significativa entre el nivel de satisfacción y la práctica de los principios bioéticos de la enfermera percibido por los pacientes. Y el estudio de Aguirre B. y Villanueva D<sup>45</sup>; quienes determinaron que existe relación lineal entre satisfacción y aplicación de los principios bioéticos, rechazando la hipótesis nula. Cabe resaltar que estos estudios tuvieron resultados no satisfactorios.

Tomamos como referencia a la teoría de Watson<sup>36</sup>, y los resultados obtenidos, se indica que el cuidado humano es un compromiso moral, dando protección y realce a la dignidad humana; notando el interés a la persona, sea sano o enfermo, para mejorar su calidad de vida, enfocado en la educación en cada cuidado brindado, con el fin de elevar la percepción de los pacientes en relación al cuidado humanizado. La base de la profesión de enfermería es el cuidado, término que se transmite durante toda la formación de enfermería, sumado a ello principios bioéticos que debe estar presente en las actividades o prácticas del personal de salud.

Sin embargo, eventos como la situación que nos dejó la pandemia, las jornadas laborales prolongadas, las tareas biomédicas delegadas, el aumento

de las actividades administrativas, el agotamiento emocional, el avance tecnológico y la falta de capacitación en competencias emocionales y comunicativas han llevado a que no se cumplan a cabalidad las características mencionadas anteriormente y han provocado la deshumanización del cuidado a los pacientes. Por lo tanto, uno de los enfoques de los servicios de salud es humanizar los cuidados.

De tal manera, podemos decir que, para lograr que los pacientes perciban los cuidados humanizados, todo procedimiento debe ir de la mano con la empatía y la comunicación, teniendo en cuenta los cuidados físicos y espiritual al paciente, familiares o cuidadores. Además de contar con los recursos necesarios, tanto materiales como humanos, sin causar sobrecarga profesional que limite la calidad de atención.

Finalmente, **en la tabla IV – 3**, se expone el contraste de hipótesis, donde se determinó que, el resultado del coeficiente de regresión, se tiene como coeficiente de correlación lineal de 0.85 y un coeficiente de determinación 0.72, siendo un resultado positivo y fuerte a 1; entonces se rechaza la hipótesis nula afirmando que, si existe relación entre la variable dependiente de satisfacción del paciente y la variable independiente de aplicación de principios bioéticos, significa que cuando la variable independiente aumente también aumentará la variable dependiente.

El resultado obtenido es similar al estudio de Aguirre y Villanueva<sup>45</sup>, quienes presentaron una alta relación (Chi Cuadrado) con un  $P= 9.46 > 0.05$ , es decir, existe una probabilidad mayor entre la satisfacción del usuario hospitalizado en relación a la aplicación de principios bioéticos en el cuidado de enfermería.

Los resultados también se sustentan en la teoría de Watson<sup>36</sup>, pues la aplicación de los principios bióticos de enfermería no está separada a la satisfacción de los pacientes, familiares o cuidadores, es por ello que los profesionales de enfermería en el área de emergencia aún tienen que trabajar en el cuidado humanizado, enfatizándose en hacer el bien y restablecer la salud

del paciente. Además, el cuidado enfermero debe extenderse más allá de la atención física e incluir cuidados humanizados para facilitar el proceso de recuperación, ya que es un proceso interactivo y comunicativo.

Por último, se determina que los principios bioéticos se inician desde que el profesional de enfermería brinda una atención de calidad, de manera holística y la satisfacción que refleja el paciente, familiar o cuidador depende mucho de la manera que el (la) enfermero (a) pueda llegar al paciente de manera empática y brinde la seguridad de sus conocimientos y actividades propias de la profesión en cada proceso de atención; por ello, es que existe alta relación entre la satisfacción del paciente y la aplicación de principios bioéticos del profesional de enfermería.

## CONCLUSIONES

Con lo expuesto y respondiendo a los objetivos, se arribaron conclusiones siguientes:

1. El 84.9% de los pacientes se encuentran satisfechos, mientras que un 15.1% de paciente se hallan insatisfechos de la atención brindada por la (el) enfermera (o) del servicio de emergencia.
2. La aplicación de los principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o) es adecuada con un 79.2% mientras que el 7.6% manifiestan como parcialmente adecuado y el 13.2% refieren como inadecuada.
3. Existe relación significativa entre satisfacción del paciente y la aplicación de principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o), según el Coeficiente de regresión de 0.85, rechazando la hipótesis nula.

## RECOMENDACIONES

1. Al equipo de gestión de calidad del hospital nacional Almanzor Aguinaga, involucrarse de manera activa (visita inopinada en el servicio de emergencia) para subsanar las falencias de principios de seguridad y actitud tangible encontrados en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia.
2. Al departamento de enfermería del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, reforzar y evaluar los conocimientos sobre principios bioéticos, enfatizando los principios de autonomía, beneficencia y justicia en los profesionales de enfermería a través de talleres o diplomados.
3. A los estudiantes y profesionales de enfermería motivarse a realizar estudios sobre bioética y cuidado humanizado, con el fin de ampliar los conocimientos para ponerlos en práctica.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hernández A, Rojas C, Prado F. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud* [Internet]. 2019 [Citado 03 mar 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009#:~:text=A%20nivel%20nacional%2C%20el%2074,satisfacci%C3%B3n%20con%20la%20atenci%C3%B3n%20recibida](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009#:~:text=A%20nivel%20nacional%2C%20el%2074,satisfacci%C3%B3n%20con%20la%20atenci%C3%B3n%20recibida).
2. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Internet]. 2020 [citado 13 ago 2024]. Disponible en: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>
3. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. FESP; 2021 [Citado 13 ago 2024]. Webinar 4. Disponible en: <https://campus.paho.org/es/webinar/mejorar-la-calidad-de-la-atencion-en-la-prestacion-de-servicios-de-salud>
4. Morales M, Mesa I, Ramírez A. Conducta ética del profesional de enfermería en el cuidado directo al paciente hospitalizado. *Sociedad Venezolana de Farmacología y Terapéutica* [Internet]. 2021 [Citado 25 jun 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712008/html/>
5. García L. La ética del cuidado y su aplicación en la profesión enfermera. *Acta Bioethica* [Internet]. 2020 [Citado 24 ago 2020]. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2015000200017](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2015000200017)
6. De Bortoli S, Munar E, Umpiérrez A. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-

19. Revista Panamericana de Salud [Internet]. 2020 [Citado 03 mar 2020]. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>
7. Consejo Internacional de Enfermeras. El Código Deontológico del CIE para la Profesión de Enfermería revisado refleja las lecciones extraídas de la pandemia de COVID-19 [Internet]. 2021 [Citado 14 ago de 2024]. Disponible en: [https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/PR\\_52\\_%20ICN%20Code%20of%20Ethics%202021\\_V2\\_ES\\_FINAL.pdf](https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/PR_52_%20ICN%20Code%20of%20Ethics%202021_V2_ES_FINAL.pdf)
8. Colegio de Enfermeros del Perú [Internet]. Lima: Código de Ética y Deontología; 2005 [Citado el 25 jul 2024]. Disponible en: [https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo_etica_deontologia.pdf)
9. Urure I. La ética y los valores en enfermería. Enfermería a la vanguardia [Internet]. 2019 [Citado 24 ago 2020]. Disponible en: <https://www.unica.edu.pe/alavanguardia/index.php/revan/article/download/78/66>
10. Díaz A, Fernández J, Díaz C. Características y tiempos del proceso de atención en consulta externa de un Hospital Nivel III [Internet]. Chiclayo: Cuerpo Médico de HNAAA; 2019. [Citado 13 ago 2024] Disponible en: <https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/564/298>
11. Defensoría del Pueblo. Reporte de supervisión: Situación de los equipos de soporte respiratorio y el personal de salud en la situación de emergencia por covid-19 en los hospitales de la Región Lambayeque [Internet]. 2020 [Citado 13 ago 2024]. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/05/REPORTE-DE-SUPERVISION-Lambayeque-Equipos-e-insumos-de-oxi%CC%81geno-medicinal-en-hospitales-COVID-19.pdf>

12. Norma técnica de salud de los servicios de emergencia: NT N° 042-MINSA/DGSP-V.01. 2007
13. Dos Santos M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Revista de la Educación Superior [Internet]. 2019 [Citado 03 mar de 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
14. Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Canales de Documentación [Internet]. 2000 [Citado 03 mar 2022]. Disponible en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>
15. UNIR. La satisfacción del paciente: qué implica, cómo se mide y claves de mejora [Internet]. 2024 [Citado 13 ago 2024]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/satisfaccion-paciente/>
16. Yuksel A, Yuksel F. Consumer Satisfaction Theories: A Critical Review. Customer Satisfaction [Internet]. 2019 [Citado 3 mar 2022]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/258224400\\_Consumer\\_Satisfaction\\_Theories\\_A\\_Critical\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/258224400_Consumer_Satisfaction_Theories_A_Critical_Review)
17. Stranjancevic A. La satisfacción del cliente como indicador de la calidad del servicio en el turismo y la hostelería. International Journal for Quality [Internet]. 2021 [Citado 03 mar de 2022]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/287521179\\_Customer\\_satisfaction\\_as\\_an\\_indicator\\_of\\_service\\_quality\\_in\\_tourism\\_and\\_hospitality](https://www.researchgate.net/publication/287521179_Customer_satisfaction_as_an_indicator_of_service_quality_in_tourism_and_hospitality)
18. Zea M, Morán D, Vergara A, Jimber J. Modelos de satisfacción al cliente: un análisis de los índices más relevantes [Internet]. España: RES NON VERBA: 2022. [Citado 13 ago 2024]. Disponible en: <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/735/454>
19. Rodríguez P. Perspectiva histórica sobre la Calidad de la Atención Sanitaria: evolución, tendencias y métodos. Arbor [Internet]. 2019 [Citado 03 mar 2022]. Disponible en:

<https://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/932/939>

20. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española [Citado 14 oct 2024]. Disponible en: <https://dle.rae.es/aplicaci%C3%B3n>
21. Castañeda M. Análisis de los métodos de enseñanza que usa profesorado destacado en clases de ciencias sociales. [Internet]. 2019. [Citado 14 oct 2024]. Disponible en: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/download/10157/17110?inline=1>
22. OMS. Enfermería. [citado 22 mar 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/topics/nursing/es>
23. De Arco O, Suárez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. 2018 [citado 21 marzo 2021];20(2):171-18/2. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>
24. Rodríguez M. Sobre ética y moral. Digital Universitaria [Revista en Internet]. 2019 [Acceso 24 de agos de 2020]. Disponible en: [http://www.revista.unam.mx/vol.6/num3/art19/mar\\_art19.pdf](http://www.revista.unam.mx/vol.6/num3/art19/mar_art19.pdf)
25. Berti B. Los principios de la Bioética [Revista en Internet]. 2019 [Citado 07 de oct de 2024]. Disponible en: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r34847.pdf>
26. Rodríguez P. La bioética en el Perú. PREZI [Internet]. 2019 [Citado 14 ene 2020.] Disponible en: [https://prezi.com/svu88rn5od\\_i/la-bioetica-es-la-rama-de-la-etica-que-se-dedica-a-proveer/](https://prezi.com/svu88rn5od_i/la-bioetica-es-la-rama-de-la-etica-que-se-dedica-a-proveer/).
27. Borges T, García Y. Conocimientos sobre la aplicación de los principios de la Bioética en Licenciados en Enfermería. [Internet]. 2021 [Citado el 07 oct de 2024]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v13n3/2077-2874-edu-13-03-237.pdf>

28. Thompson J. Los principios de la ética bioética. [Revista de Internet]. 2019 [Citado 07 de oct de 2024] Disponible en: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/F19EC3BBDBF7C4D805257D170076871B/\\$FILE/ceboax-0470.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F19EC3BBDBF7C4D805257D170076871B/$FILE/ceboax-0470.pdf)
29. Villa L, Chuquimarca M, Egas F, Yazuma J, Carrera I, Quispe M. Cuidado humanizado aplicado en enfermería: Una revisión sistemática [Internet]. 2023 [citado 13 ago 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.1012>  
<https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
30. Martí M, Estrada S. Enfermería en la emergencia. Buenos Aires: Roemmers; 2019.
31. Universidad Internacional de Valencia. ¿Cuáles son los 4 grandes principios bioéticos? [Internet]. 2024 [Citado 13 ago 2024]. Disponible en: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/los-4-grandes-principios-bioeticos>
32. Amaro M. Problemas éticos y bioéticos en enfermería. Ciencias Médicas [Internet] 2020 [Citado 23 agosto 2021.] Disponible en: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/prevemi/problemas\\_eticos\\_y\\_bioeticos\\_en\\_enfermeria.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/prevemi/problemas_eticos_y_bioeticos_en_enfermeria.pdf).
33. Ñique C, Cervera M, Díaz R, Domínguez C. Principios bioéticos en el contexto de la pandemia [Internet]. Lima: Rev. Medica Heredia; 2020 [Citada 13 ago 2024]. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/3860/4354>
34. Gómez P. Principios básicos de bioética. Peruana de Ginecología y Obstetricia [Internet]. 2019 [Citado 14 ene 2020]. Disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/ginecologia/vol55\\_n4/pdf/A03V55N4.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/ginecologia/vol55_n4/pdf/A03V55N4.pdf)

35. Colegio de Enfermeros del Perú [Internet]. Lima: Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero; 2008 [citado 24 agosto 2018.]. Disponible en: [http://www.cep.org.pe/beta/download/NG\\_CDCE.pdf](http://www.cep.org.pe/beta/download/NG_CDCE.pdf).
36. Miranda A, Contreras S. El cuidado enfermero como problema ético: concepto y principios prácticos aplicados al acto de cuidado. Brasileira de Enfermagem [Internet]. 2019 [Citado 24 agosto 2020]. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v67n6/0034-7167-reben-67-06-0873.pdf>.
37. Santes M, Flores M, Martínez N, García M, y Fernández H. Asociación entre la calidad de atención de enfermería percibida y nivel de satisfacción por paciente hospitalizado, México. Horizonte Enfermería [Internet]. 2023 [Citado 03 set 2024]. Disponible en: [file:///C:/Users/JIMMY%20PAUL/Downloads/60143-Texto%20del%20art%C3%ADculo-210731-1-10-20231217%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/JIMMY%20PAUL/Downloads/60143-Texto%20del%20art%C3%ADculo-210731-1-10-20231217%20(1).pdf)
38. Quishpe V, Chipantiza M. Ética en enfermería, percepción de los receptores de cuidado. Revista latinoamericana de ciencias sociales y humanidades [Internet]. 2023 [Citado 03 set 2024]. Disponible en: <file:///C:/Users/JIMMY%20PAUL/Downloads/1-12.pdf>
39. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia. Investigación en familia [Internet]. 2021 [Citado 05 marzo 2022]. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
40. Pozo C. Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud Las Piñas. Milagro 2021 [Tesis de Grado]. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2021. [citado 03 set 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6478>
41. Collantes D. y Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. [Tesis de Grado]. Milagro: Universidad Estatal de Milagro; 2020. [Citado 03 set 2024]. Disponible en:

[https://www.researchgate.net/publication/351292691\\_Satisfaccion\\_del\\_paciente\\_hospitalizado\\_frente\\_al\\_cuidado\\_enfermero#:~:text=El%2093%2C7%25%20de%20los,que%20el%20cuidado%20fue%20regular.](https://www.researchgate.net/publication/351292691_Satisfaccion_del_paciente_hospitalizado_frente_al_cuidado_enfermero#:~:text=El%2093%2C7%25%20de%20los,que%20el%20cuidado%20fue%20regular.)

42. Calsina B, Cahuana M, y Rado G. La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno. [Tesis de Grado]. Puno: Universidad de Juliaca; 2023. [Citado 13 ago 2024]. Disponible en: <file:///C:/Users/JIMMY%20PAUL/Downloads/REVISTA+WAYNARROQUE+V3+N1+2023+ART.+3.pdf>
43. Rodríguez R, Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú [Tesis de Grado]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2023. [Citado 13 ago de 2024]. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4815](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815)
44. Pérez R, Sánchez C, Gago N. Percepción sobre la aplicación de principios bioéticos en el cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado oncológico – Junín, 2021 [Tesis de Grado]. Callao: Universidad Nacional del Callao, 2021. [Citado 13 de ago de 2024] Disponible en: [https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6333/TESIS\\_2DAESP\\_PEREZ\\_SANCHEZ\\_GAGO\\_FCS\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6333/TESIS_2DAESP_PEREZ_SANCHEZ_GAGO_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
45. Aguirre B, Villanueva D. Satisfacción del paciente hospitalizado y aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería, del servicio de cirugía del hospital Belén de Trujillo, 2019 [Tesis de Grado]. Trujillo: UCV; 2019. [Citado 03 mar de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36792/aguirre\\_nb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36792/aguirre_nb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
46. Guillermo M. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Las Mercedes-Chiclayo, durante el COVID-19.

- [Tesis de Grado]. Chiclayo: UCV; 2022. [Citado 25 de jun de 2024].  
Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78091>
47. Sánchez E. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un Servicio de Emergencia de un hospital nacional. 2019 [Repositorio de tesis]. Universidad Cayetano Heredia. [Citado 05 mar 2022].
48. Merizalde J. Actitudes éticas del personal médico, participación de enfermería y la familia en la toma de decisiones humanizadas en pacientes con limitación de esfuerzo terapéutico. 2010 [Citado 05 de dic 2019].  
Disponible en: [www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/2\\_BONILLA\\_LET\\_Ucis\\_hospital](http://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/2_BONILLA_LET_Ucis_hospital)
49. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco. Enfermería [Internet]. 2019. [Citado 05 mar 2022]; 4 (3): 10. Disponible en: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Mar2004/2712>
50. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: Mc Graw Hill, Interamericana Prentice Hall; 2018.
51. Velásquez A. Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos; 2018
52. Comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. Principios y guías éticas para la protección de los sujetos humanos de investigación. USA [Internet]. 2019 [Citado 28 dic 2020] Disponible en: <http://sociemuna.file.wordpress.com/2012/05/el-infome-belmont-principios-y-guias.pdf>.
53. Organización Mundial de la Salud. [Internet]. Acerca de los Sistemas de Salud; [Internet] 2019 [citado 10 de nov 2023]. Disponible en: <https://apps.who.int/healthsystems/about/es/>



## **ANEXOS**



## ANEXO N° 1

### UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

Elaboración: Aguirre B. (2019)  
Villanueva D.

#### I. Introducción

Identificar su satisfacción en el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo; se le agradece su voluntad de participación y sinceridad del llenado. La información que brinde es de carácter anónimo. Agradecemos su participación.

#### II. Datos Generales

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_

Tiempo de hospitalización: \_\_\_\_\_

#### III. Instrucciones: Lea cuidadosamente las afirmaciones y responda marcando una X según sea el caso.

**Desacuerdo (DS)**= 1 punto

**Totalmente desacuerdo (TDS)**= 2 puntos

**Indiferente (I)**= 0 punto

**De acuerdo (DA)**= 3 puntos

**Totalmente de acuerdo (TDA)**: 4 puntos

#### IV. Contenido

N°	PRINCIPIOS	DS	TDS	I	DA	TDA
	ACTITUD TANGIBLE					
1	El servicio de emergencia cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones son visualmente atractivas.					
3	Las enfermeras tienen buena presencia.					
FIABILIDAD		DS	TDS	I	DA	TDA
4	En el servicio de emergencia, cuando la enfermera promete algo en una fecha o momento determinada lo cumple.					

5	Cuando usted tiene un problema la enfermera muestra un interés sincero por ayudarlo.					
6	En el servicio de emergencia se lleva a cabo la atención a la primera.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>DS</b>	<b>TDS</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>
7	El personal de enfermería le explica con exactitud cuándo se llevarán a cabo su atención.					
8	El personal de enfermería le proporciona una atención eficiente y eficaz.					
9	El personal de enfermería siempre está dispuesto a ayudarlo.					
10	El personal de enfermería nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.					
<b>SEGURIDAD</b>		<b>DS</b>	<b>TDS</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>
11	El comportamiento de la enfermera en el servicio de emergencia le inspira confianza.					
12	Se siente seguro cuando recibe las atenciones de las enfermeras.					
13	El equipo que lo atiende suele ser cortés con usted.					
14	El personal de enfermería que lo atiende posee conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					
<b>EMPATIA</b>		<b>DS</b>	<b>TDS</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>
15	Las enfermeras del servicio de emergencia le proporcionan atención individualizada.					
16	En este servicio tienen horarios de ingreso o atención adecuados para todos.					
17	En este servicio las enfermeras se interesan por actuar del modo más conveniente para usted.					
18	Las enfermeras comprenden sus necesidades específicas.					



## ANEXO N° 2

### UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### CUESTIONARIO APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BIOÉTICOS DEL CUIDADO ENFERMERO

Elaboración: Bustamante J. (2021)  
Domínguez L.

#### I. Introducción

Este instrumento determina la conducta bioética del cuidado enfermero(a) del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. La información que brinde es de carácter anónimo. Agradecemos su participación.

#### II. Datos Generales

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_

Tiempo de hospitalización: \_\_\_\_\_

#### III. Instrucciones: Lea cuidadosamente las afirmaciones y responda marcando una X según sea el caso.

**Siempre=** 3 puntos

**A veces=** 2 puntos

**Nunca=** 1 punto

#### IV. Contenido

N°	PRINCIPIOS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	AUTONOMÍA			
1	Cuando usted realiza una pregunta, la enfermera (o) le contesta con palabras sencillas para que pueda entender.			
2	La enfermera(o) le proporciona información veraz, clara y precisa en palabras sencillas.			
3	Cuando usted solicita o pregunta algo, la enfermera(o) lo escucha con atención.			
4	La enfermera(o) comprende su estado de enfermedad y se pone en su lugar.			
5	La enfermera(o) permite que usted exprese su preocupaciones, temores e inquietudes.			

6	La enfermera(o) le informa y solicita su colaboración en el momento que se le va a realizar un procedimiento.			
7	La enfermera(o) permite que usted participe activamente en decisiones referidas al cuidado de su salud.			
8	La enfermera(o) le realiza procedimientos oportunos previa información.			
<b>BENEFICENCIA</b>		<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
9	Fue víctima de daño intencionalmente por parte de la enfermera(o).			
10	Ha recibido daño por error y la enfermera(o) no se lo menciona.			
11	La enfermera(o) realiza sus intervenciones priorizando sus necesidades de salud.			
12	La enfermera(o) le realiza una vigilancia continua para observar mejoras en su estado de salud.			
13	La enfermera(o) le brinda información y educación sobre su enfermedad a Ud. y a su familia.			
14	Durante la estancia en el hospital se siente satisfecho por el cuidado que le brinda la enfermera(o).			
<b>NO MALEFICENCIA</b>		<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
15	La enfermera(o) se preocupa por cuidar su privacidad.			
16	La enfermera(o) se preocupa por conocer sus sentimientos, estado de ánimo.			
17	Cuando la enfermera(o) se dirige a usted, lo mira directamente y con gestos amables.			
18	La enfermera(o) lo saluda al ingresar al ambiente.			
19	La enfermera(o) evita el daño durante la realización de intervenciones de enfermería.			
20	La enfermera(o) le brinda un cuidado humano, cálido, oportuno y seguro.			
21	Se siente conforme por los cuidados recibidos por la enfermera(o) durante el tiempo de su hospitalización.			
<b>JUSTICIA</b>		<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
22	Observa usted, si la enfermera(o) entrega y recibe el turno.			
23	Observa si la enfermera se organiza y prioriza las intervenciones o cuidados a los pacientes.			

<b>24</b>	Cuando usted manifiesta dolor intenso y pide que lo atiendan, la enfermera(o) lo realiza de manera inmediata.			
<b>25</b>	La enfermera(o) se identifica con su nombre al ingresar servicio y antes de atenderlo.			
<b>26</b>	La enfermera(o) lo llama por su nombre.			
<b>27</b>	La enfermera(o) respeta su condición de raza al momento de brindar su atención.			
<b>28</b>	La enfermera(o) respeta sus creencias culturales al momento de brindar su atención.			



ANEXO N° 3

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

JUICIO DE EXPERTOS

“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y APLICACIÓN DE PRINCIPIOS BIOÉTICOS BRINDADO POR LA (EL) ENFERMERA (O) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL DE CHICLAYO, 2023”

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

*Mejorar ubicación -  
instrumento adecuado para el traslado de investigación -  
conseguir pijamas de protección y hidratación -*

  
Mg. Araceli del Rosario Gonzales Castillo  
Especialista en Emergencias y Desastres  
CEP: 59961  
REE: 9931



## JUICIO DE EXPERTOS

**“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y APLICACIÓN DE PRINCIPIOS BIOÉTICOS BRINDADO POR LA (EL) ENFERMERA (O) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL DE CHICLAYO, 2023”**

### SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

SE SUGIERE CORREGIR LOS PUNTOS TRATADOS

MEJORAR REDACCIÓN

INSTRUMENTOS ADECUADOS Y VALIDADOS PARA INVESTIGACION

Mg. María Elena López  
ENFERMERA  
SEP 13/23





## JUICIO DE EXPERTOS

“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y APLICACIÓN DE PRINCIPIOS BIOÉTICOS BRINDADO POR LA (EL) ENFERMERA (O) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL DE CHICLAYO, 2023”

	NOMBRES Y APELLIDOS	PROFESIÓN	N° COLEGIATURA	ITEM DICE	ITEM DEBE DECIR	FIRMA
1	MESIAS LLANCA LOPEZ	ENFERMERO	13418	5) La enfermera (o) le presta atención con atención.	5) Cuando usted solicita o pregunta algo, la enfermera (o) lo resuelve con atención.	
2				6) La enfermera (o) cuando se encuentra en su lugar.	6) La enfermera (o) cuando se encuentra en su lugar, activa con compromiso y dignidad.	
3				7) Ha recibido atención por parte de la enfermera (o).	7) Fue víctima de un acto de discriminación por parte de la enfermera (o).	
4				8) Ha recibido la atención y la enfermera (o) no se la menciona.	8) Al realizar el procedimiento la enfermera (o) se preocupa por asegurar al paciente.	
5				9) La enfermera (o) realiza sus actividades de acuerdo a sus necesidades de salud.	9) La enfermera (o) realiza sus actividades de acuerdo a sus necesidades de salud.	
				17) Cuando la enfermera (o) se dirige a usted, lo hace de manera clara y audible.	17) Cuando la enfermera (o) se dirige a usted, lo hace de manera clara y audible.	



## ANEXO N° 4

### UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEJOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA

#### PRUEBA PILOTO

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

Items N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Total
1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	58
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	62
4	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	2	2	3	3	3	3	50
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
6	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	60
7	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	60
8	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	58
9	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	46
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	51
12	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	44
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
14	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	64
15	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	58
16	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	61
17	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	58

<b>18</b>	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	2	3	4	4	4	58
<b>19</b>	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2	59
<b>20</b>	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	60
<b>21</b>	2	2	2	2	1	3	2	1	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	49
<b>22</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
<b>23</b>	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	67
<b>24</b>	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
<b>25</b>	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	58
<b>26</b>	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
<b>27</b>	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	4	40
<b>28</b>	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	56
<b>29</b>	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	60
<b>30</b>	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	61



<b>20</b>	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	50	
<b>21</b>	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	69	
<b>22</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	
<b>23</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56	
<b>24</b>	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	51
<b>25</b>	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	64	
<b>26</b>	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	
<b>27</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	62	
<b>28</b>	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	44	
<b>29</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	71	
<b>30</b>	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	54	



## ANEXO N° 5

### UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA

#### VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

**Cuestionario sobre Aplicación de los Principios Bioéticos por la enfermera(o) en el cuidado del usuario hospitalizado en emergencia**

t	1.85E+00
gl	14
<b>VALIDEZ</b>	0.01

roe	0.737
rxx	0.848
<b>CONFIABLE</b>	0.84



**ANEXO N° 6**  
**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA**

**AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN**



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

**CONSTANCIA N° 210 – OIvD – RPL – ESALUD – 2023**

**EL JEFE DE LA OFICINA DE INVESTIGACION Y DOCENCIA DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE – GRPL – EsSalud, deja constancia:**

Que, don **JIMMY PAUL BUSTAMANTE SAMPI**, identificado con DNI N° 47157975 y doña **LINDA STEFANY DOMINGUEZ GONZALES** identificada con DNI N° 45577820, puedan ejecutar su proyecto de investigación denominado **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y APLICACIÓN DE PRINCIPIOS BIOÉTICOS BRINDADO POR LA (EL) ENFERMERA (O) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL DE CHICLAYO, 2023.**

Se expide la presente para los fines que estime conveniente.

Chiclayo, 13 de noviembre de 2023

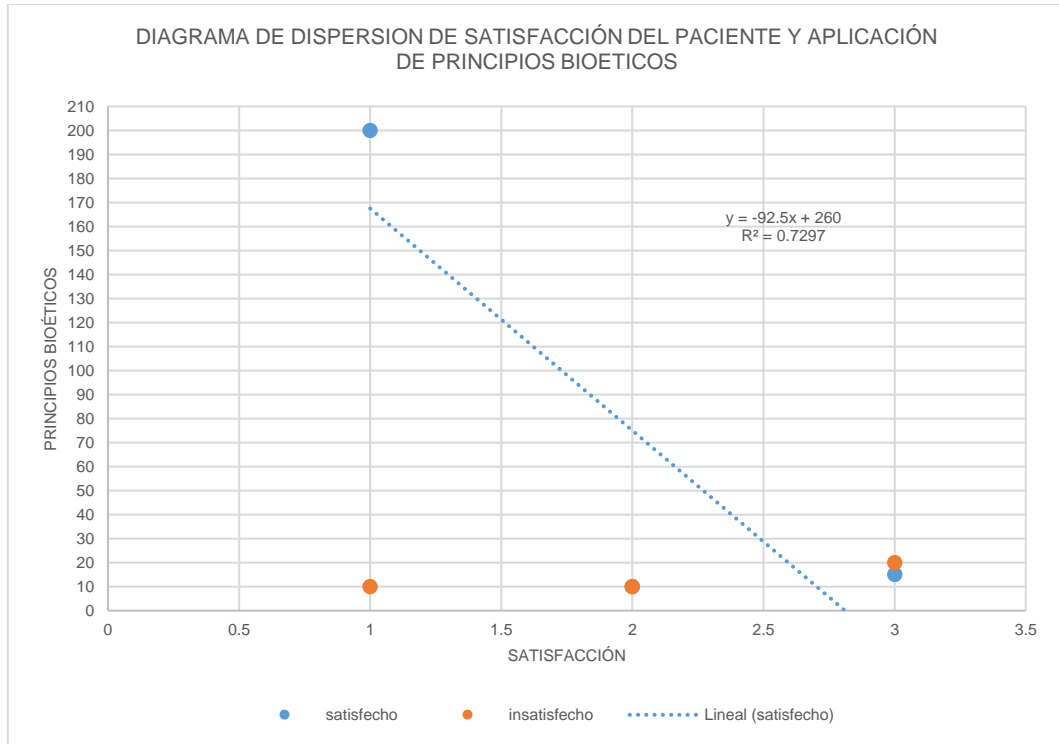
  
**Mg. Mayder Vera Gonzalez**  
JEFE OFICINA DE INVESTIGACION Y DOCENCIA  
RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE  
EsSalud

MVG/jlm



## ANEXO N° 7

### PRUEBA DE HIPÓTESIS



### ESTADÍSTICO DE PRUEBA

$$y = b_0 + b_1 \cdot X$$

$$y = -92.5x + 260$$

$$R^2 = 0.7297$$

$$r = 0.85$$





## ANEXO N° 8

### UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEÑOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA

#### HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_ declaro por medio de esta firma que acepto participar en la investigación titulada: "Satisfacción del paciente y aplicación de principios bioéticos brindado por la (el) enfermera (o) del Servicio de Emergencia. Hospital de Chiclayo, 2023"; desarrollado por los investigadores: Lic. Enf. Jimmy Paul Bustamante Sampi y Lic. Enf. Linda Stefany Domínguez Gonzales.

Me han explicado con claridad los objetivos de estudio, por lo cual participare del cuestionario de estudio para su análisis respectivo. Teniendo en cuenta que, la información dada solo será de conocimiento de los investigadores, quienes garantizan el respeto a mi privacidad. Estoy consciente que el informe final será publicado, sin ser mencionado los nombres de los participantes, tendré la libertad de retirar mi participación en la investigación sin que esto me genere ningún perjuicio y/o gasto.

Por último, declaro participar de la presente investigación voluntariamente.

Chiclayo, NOVIEMBRE 2023.

---

Firma o huella digital  
de los investigadores

---

Firma de los investigadores

Correo: paul.j\_20@hotmail.com/ lindatefita025@gmail.com  
Teléfono: 962882774 / 947324412



**ANEXO N° 9**  
**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA**

**RESOLUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE JURADO**



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0825-2024-D-F-CCSS-UPAO**

Trujillo, 16 de octubre del 2024

**VISTO;** el Oficio N° 1163-2024-DASE-UPAO cursado por el señor Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, y el expediente presentado por los Licenciados en Enfermería **JIMMY PAUL BUSTAMANTE SAMPI** y **LINDA STEFANY DOMÍNGUEZ GONZALES**, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, las exigencias académico-administrativas de planificación y desarrollo del Proyecto de Tesis para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en EMERGENCIAS y DESASTRES, han sido satisfechas.

Que, con la presentación del ejemplar digital debidamente acreditado por el asesor y de los demás requisitos, se comprueba haber cumplido con la elaboración de la Tesis.

Que, con el dictamen favorable del Jurado y en mérito a los Arts. N° 48 y 50 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad, los Licenciados están expeditos para la sustentación presencial, por lo que es menester expedir la respectiva Resolución, fijando fecha y hora.

Que, para efectos de la sustentación oral y defensa de tesis presencial, es necesaria la ratificación del Jurado designado por Resolución de Decanato N° 0506-2024-D-F-CCSS-UPAO.

Que, el Jurado propone como fecha de sustentación presencial el día viernes 18 de octubre del 2024 a las 9:00 a.m. en el Aula 306 del pabellón "I".

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

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** **DECLARAR** expeditos a los Licenciados en Enfermería **JIMMY PAUL BUSTAMANTE SAMPI** y **LINDA STEFANY DOMÍNGUEZ GONZALES**, para la sustentación y defensa presencial de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y APLICACIÓN DE PRINCIPIOS BIOÉTICOS BRINDADO POR LA (EL) ENFERMERA (O) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL DE CHICLAYO, 2023**, señalando para tal fin el día viernes 18 de octubre del 2024 a las 9:00 a.m. en el Aula 306 del pabellón "I".

**SEGUNDO:** **RATIFICAR** al Jurado designado mediante Resolución de Decanato N° 0506-2024-D-F-CCSS-UPAO, conformado por las docentes:

<b>PRESIDENTE</b>	<b>MS. MARIA ISABEL ÑIQUE MIRANDA</b>
<b>SECRETARIA</b>	<b>MS. MARABET SOLEDAD CARRERA ABANTO</b>
<b>VOCAL</b>	<b>MS. BRIDIGET EDITH RODRIGUEZ ANHUAMAN</b>



**RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0825-2024-D-F-CCSS-UPAO**

- TERCERO:** **RATIFICAR** a la docente **MS. VERONICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ**, como asesora de la tesis, quien está obligada a asistir puntualmente al acto de sustentación presencial.
- CUARTO:** **ESTABLECER** que al Jurado le corresponde evaluar sólo la sustentación oral y defensa de tesis, otorgando a las Licenciadas el tiempo de 30 minutos como mínimo para la exposición.
- QUINTO:** **AUTORIZAR** que la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias de la Salud, disponga las acciones correspondientes para el cumplimiento de la presente resolución.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



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



  
Dr. Carlos Augusto Díez Morales  
SECRETARIO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

C.c.: DASE  
SEPE  
Archivo

*Luz Hato S.*





**ANEXO N° 10**  
**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA**

**CONFORMIDAD DE LA ASESORA**



**UPAO**

Facultad de Ciencias de la Salud

**CONFORMIDAD A LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DE INFORME DE TESIS**

Trujillo, 15 de Octubre del 2024

Señor:

MG. CARLOS AUGUSTO CISNEROS GOMEZ  
Director Académico  
Segunda Especialidad Profesional  
Trujillo. -

Estimado Señor Director:

Yo, VERÓNICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ, identificada con ID 000141243, docente de la segunda especialidad en mi calidad de asesor(a) del Informe de tesis presentado por Lic. **BUSTAMANTE SAMPI JIMMY PAUL** y Lic. **DOMÍNGUEZ GONZALES LINDA STEFANY** alumno(a)(s) de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en Emergencias y Desastres, doy conformidad al levantamiento de observaciones realizado por las estudiantes a su informe de tesis, a fin de que continúen con los trámites correspondientes para la titulación.

En señal de conformidad, consigno mi firma al final del presente documento.

Atentamente

(Firma)