



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

PERCEPCIÓN DEL TRATO DIGNO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL  
PACIENTE EN EMERGENCIA DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD,  
PUNCHANA 2024

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ENFERMERÍA

AUTORA : BACH. ENF. ANGÉLICA SAMANTHA GRETHEL RENDÓN  
LOZANO

ASESORA : DRA. LUZ ANGÉLICA NORIEGA CHEVEZ

SAN JUAN BAUTISTA REGIÓN LORETO – PERU  
2025



*"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética e Integridad Científica

Hace constar que:

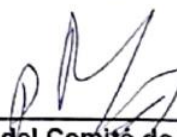
La Tesis titulada:

**"PERCEPCION DEL TRATO DIGNO DE ENFERMERÍA Y  
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DE UNA ENTIDAD  
PÚBLICA DE SALUD, PUNCHANA 2024"**

De la alumna: **ANGÉLICA SAMANTHA GRETHEL RENDÓN LOZANO**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **22% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 04 de febrero del 2025.

  
\_\_\_\_\_  
Presidente del Comité de Ética e  
Integridad Científica  
Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores

JLTF/C.E.I.C-A  
27-2025



# UCP\_ENFERMERIA\_2024\_T\_ANGELICARE NDÓN\_VI\_RESUMÉN (4)



Nombre del  
documento: UCP\_ENFERMERIA\_2024\_T\_ANGELICARENDON\_VI\_RESUME  
N (4).pdf  
ID del documento: 88a4cc1fc15021d8c8818ba6a23f947f72aa6fa8  
Tamaño del documento original: 344,8 kB  
Autores: []

Depositante: Chris Angela Ramirez Flores  
Fecha de depósito: 4/2/2025  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 4/2/2025

Número de palabras: 5628  
Número de caracteres: 38.752

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripciones                                                            | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------------|
| 1  | Documento de otro usuario #9b15c3<br>El documento proviene de otro grupo | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (36 palabras) |
| 2  | Documento de otro usuario #3e59b2<br>El documento proviene de otro grupo | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (36 palabras) |

## Fuentes con similitudes fortuitas

| Nº | Descripciones                                                                                                                                                                            | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales                      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------------|
| 1  | alicia.concytec.gob.pe   Metadatos: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacció...<br>https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCPL_a5ff7d35f5ca90c639b09cb8e6648883/Details#... | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (24 palabras) |
| 2  | Documento de otro usuario #3300b7<br>El documento proviene de otro grupo                                                                                                                 | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (22 palabras) |
| 3  | dspace.unitru.edu.pe<br>https://dspace.unitru.edu.pe/bitstreams/f88b662a-85a7-4a12-ae69-4fa755927909/download                                                                            | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (21 palabras) |
| 4  | Documento de otro usuario #6a5538<br>El documento proviene de otro grupo                                                                                                                 | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (21 palabras) |
| 5  | dspace.unitru.edu.pe<br>https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fba20221-9900-4264-a6a1-ec8ef87b26d...                                                                   | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (22 palabras) |



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 193-2024-UCP-FCS**, del 15 de febrero de 2024, se designa jurado.

Con **Resolución Decanal N° 298-2025-UCP-FCS**, del 14 de febrero de 2025, se autorizó la sustentación.

Siendo las 10:30 a.m. horas, del día martes 25 de febrero de 2025, se constituyó de modo presencial el jurado para escuchar la presentación y defensa de la tesis: **PERCEPCION DEL TRATO DIGNO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DE UNA ENTIDAD PUBLICA DE SALUD, PUNCHANA 2024.**

Presentado por:

**ANGELICA SAMANTHA GRETHEL RENDON LOZANO**

Para optar el título profesional de **LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

Como asesora: Dra. Luz Angélica Noriega Chevez.

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el jurado pasó a la deliberación de forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: *Aprobado por Excelencia.*

A las *11:30 am.* Horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta y comunican en acto publico

  
**Dra. Juana Evangelina Fernández Sánchez**  
Presidente

  
**Lic. Enf. Nancy Aguilar Ruiz**  
Miembro

  
**Lic. Enf. Esperanza Coral Amasifuen**  
Miembro

## HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: PERCEPCION DEL TRATO DIGNO DE  
ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DE  
UNA ENTIDAD PUBLICA DE SALUD, PUNCHANA 2024.

FECHA DE SUSTENTACION: 25 DE FEBRERO DE 2025.



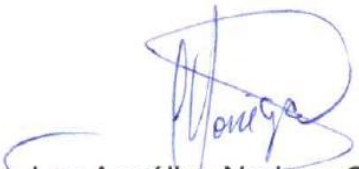
Dra. Juana Evangelina Fernández Sánchez  
Presidente



Lic. Enf. Nancy Aguilar Ruiz  
Miembro



Lic. Enf. Esperanza Coral Amasifuen  
Miembro



Dra. Luz Angélica Noriega Chevez  
Asesora

## **DEDICATORIA**

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este, me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A mi esposo por ser el soporte que toda mujer necesita, sobre todo por la paciencia y apoyo incondicional.

A mis hijas quienes han sido mi mayor motivacion para nunca rendirme en todo lo que me he propuesto y poder llegar a ser un gran ejemplo para ellas.

**ANGÉLICA SAMANTHA GRETHEL RENDÓN LOZANO**

## **AGRADECIMIENTO**

- El principal agradecimiento a dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir Adelante.
- A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios, a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.
- También a la escuela de enfermería, sobre todo mi agradecimiento sincero a la asesora de mi tesis Dra. Luz Angélica Noriega Chévez que gracias a ella esta tesis no sería posible ya que constituyen la base de mi vida profesional.

**ANGÉLICA SAMANTHA GRETHEL RENDÓN LOZANO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|                                                        | <b>Pág.</b>   |
|--------------------------------------------------------|---------------|
| Portada                                                | i             |
| Constancia de originalidad de trabajo de investigación | ii            |
| Acta de sustentación                                   | iv            |
| Hoja de aprobación                                     | v             |
| Dedicatoria                                            | vi            |
| Agradecimiento                                         | vii           |
| Índice de contenidos                                   | viii          |
| Índice de tablas                                       | x             |
| Resumen                                                | xi            |
| Abstract                                               | xii           |
| <br><b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>       | <br><b>13</b> |
| 1.1. Antecedentes del estudio.                         | 13            |
| 1.2. Bases teóricas.                                   | 17            |
| 1.3. Definición de términos básicos.                   | 20            |
| <br><b>CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>     | <br><b>21</b> |
| 2.1. Descripción del problema                          | 21            |
| 2.2. Formulación del problema                          | 22            |
| 2.2.1. Problema general                                | 22            |
| 2.2.2. Problema específico                             | 22            |
| 2.3. Objetivos                                         | 22            |
| 2.3.1. Objetivo general                                | 22            |
| 2.3.2. Objetivo específico                             | 22            |
| 2.4. Justificación de la investigación                 | - 23          |
| 2.5. Hipótesis                                         | 24            |
| 2.6. Variables                                         | 24            |
| 2.6.1. Identificación de las variables                 | 24            |
| 2.6.2. Definición conceptual y operacional de las      | 24            |



|                                                                       |         |
|-----------------------------------------------------------------------|---------|
| Variables.                                                            |         |
| 2.6.3. Operacionalizacion de las variables                            | 25      |
| <b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>                                      | 26      |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación.                                  | 26      |
| 3.2. Población y muestra.                                             | 26      |
| 3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos. | 27      |
| 3.4. Procesamiento y análisis de datos.                               | 28      |
| 3.5. Aspectos éticos.                                                 | 28      |
| <b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS</b>                                        | 29      |
| <b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES, DISCUSION Y RECOMENDACIONES</b>          | 33      |
| 5.1. Discusiones                                                      | 33      |
| 5.2. Conclusiones                                                     | 37      |
| 5.3. Recomendaciones                                                  | 38      |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                                     | 39      |
| <b>ANEXOS</b>                                                         | 43      |
| Anexo 1. Matriz de consistencia.                                      | 43      |
| Anexo 2. Presentación para validación del Instrumento                 | 45      |
| Anexo 3. Instrumentos                                                 | 47      |
| Anexo 4. Criterio de validación del instrumentos                      | 52      |
| Anexo 5. Cálculo de la muestra                                        | 53      |
| Anexo 6. Prueba de validez y confiabilidad de los Instrumentos        | 54 - 61 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                                                                      | Pag |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 1. Caracterización del paciente en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.                                                                                  | 29  |
| Tabla 2. Grado de percepción del trato digno de enfermería en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.                                                             | 30  |
| Tabla 3. Nivel de satisfacción del paciente en Emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.                                                                            | 31  |
| Tabla 4. Relación entre el grado de percepción del trato digno de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente en emergencia de una entidad pública de salud, punchana 2024. | 32  |

## RESUMEN

Se determinó la percepción del trato digno proporcionado por el personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una institución pública de salud en Punchana, en 2024. La muestra estuvo compuesta por 217 pacientes o familiares que recibieron atención en el servicio de emergencia durante un período de 15 días consecutivos. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, en las que se aplicaron dos cuestionarios después de obtener el consentimiento informado; uno para evaluar la percepción del trato y otro para medir la satisfacción. Los resultados indicaron que la mayoría de los pacientes fueron mujeres, con edades entre 31 y 60 años, trabajaban de forma independiente y contaban con seguro médico. A pesar de tener acceso a atención garantizada, el 53% de los pacientes percibieron un trato desfavorable por parte del personal de enfermería, mientras que el 47% lo consideraron favorable. En cuanto a la satisfacción, el 67,2% de los pacientes reportaron un nivel regular de satisfacción, mientras que solo el 26,3% se mostraron altamente satisfechos.

Palabras claves: percepción, trato digno, satisfacción

## **ABSTRACT**

Determine the perception of dignified treatment provided by nursing staff and patient satisfaction in the emergency service of a public health institution in Punchana, in 2024. A quantitative approach was used, with a non-experimental, descriptive, cross-sectional, correlational and prospective design. The sample consisted of 217 patients or family members who received care in the emergency service for a period of 15 consecutive days. Data collection was carried out through surveys, in which two questionnaires were applied after obtaining informed consent; one to assess the perception of treatment and another to measure satisfaction. The instrument had a validity of 0.9612 and a reliability of 0.7889, according to Cronbach's Alpha coefficient. The results indicated that the majority of patients were women, aged between 31 and 60 years, worked independently and had health insurance. Despite having access to guaranteed care, 53% of patients perceived unfavorable treatment by nursing staff, while 47% considered it favorable. Regarding satisfaction, 67.2% of patients reported a regular level of satisfaction, while only 26.3% were highly satisfied.

Keywords: perception, dignified treatment, satisfaction.

## **CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO**

### **1. Antecedentes del estudio:**

#### **1.1. Antecedentes internacionales:**

El estudio de Ávila et al. (México, 2023) titulado Percepción del trato digno de enfermería por pacientes de un hospital público de Michoacán tuvo como objetivo determinar el grado de percepción del trato de enfermería entre pacientes de un hospital público de Michoacán. Según los resultados, las mujeres constituían el 58,5% de la población; su edad era del 33,8%, entre 19 y 27 años, y del 33,8%, mayor de 28 años; su nivel de estudios era del 41,5%, secundario; su estado civil, del 43,1%; su zona de procedencia, urbana; del 83,1%; y su religión, católica. El 60% de los pacientes hospitalizados (93,8%) pensaba que el tratamiento era prescrito por la enfermera. (1).

Villamar, Bedoya, García y Neto (Ecuador, 2023) evaluaron el grado de satisfacción de los usuarios externos con la calidad del servicio de emergencias del Hospital General Quevedo. Incluyó una muestra de 73 usuarios que experimentaron una emergencia. Como tipo de cuestionario se utilizó un modelo SERVQUAL modificado y ajustado (cuestionario para medir la calidad del servicio) con validez y fiabilidad. El grado de insatisfacción a nivel mundial se situó en el 58,9%. Se deduce que la pandemia actuó como un suceso inusual y revolucionario en el que ningún servicio de salud global estuvo listo, ni el sistema sanitario de Ecuador. Esto impactó en la atención al personal sanitario y la interacción con el paciente, siendo uno de los factores que contribuyó al grado de satisfacción. (2).

Cortez (Ecuador, 2022) llevaron a cabo una investigación denominada Percepción del Cuidado de Enfermería Humanizada en Pacientes del Área de Emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. Se utilizó una metodología mixta, de diseño transversal y de carácter descriptivo. Se emplearon las técnicas de deducción-inducción y observación. El grupo de estudio consistió en 183 usuarios. El hallazgo indicó que el 58% de la muestra estaba conformado por mujeres, mientras que el 31% correspondió a adultos de edad avanzada. El 28% obtuvo atención humanizada, en contraposición al 17% que nunca obtuvo dicha atención. Se detectó un buen trato con el 33% prácticamente siempre. Durante la entrega del trabajo humanizado, el 42% lo manifestaron de manera habitual. (3).

Bernal (México, 2021) evaluaron la percepción de las mujeres respecto al cumplimiento del indicador de calidad: "Atención Digna" ofrecida por el equipo de enfermería en el servicio de ILE. Se utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva y transversal. Estudio de conveniencia que incluyó a 54 pacientes que se presentaron al servicio de ILE. Los hallazgos indicaron que las mujeres tenían entre 15 y 45 años. El 66% de las mujeres en la investigación indicaron haber esperado más de 60 minutos para recibir tratamiento; no obstante, el 56% manifestó estar contento con el tiempo de espera.

El 93% opinó que obtuvo información precisa y breve sobre su tratamiento y progreso. Un porcentaje equivalente aprecia el trato respetuoso del personal. El 89% de las mujeres participantes en la investigación recibieron asistencia de enfermería durante su cuidado. Además, el 96% se siente complacido con el cuidado brindado. (4).

### **Antecedentes nacionales:**

Rodríguez (Lima, 2023) analizó la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de urgencias de un hospital nacional en Lima durante 2023. De acuerdo con los hallazgos, el 53.3% de los pacientes apreciaron un nivel elevado de calidad en la atención de enfermería, en cambio, el 46.7% detectaron un nivel medio. Respecto a la satisfacción de los pacientes, el 86.7% expresó satisfacción, en contraste con un 13.3% que expresó descontento. De igual forma, se notó una correlación relevante entre las dimensiones de calidad de atención en enfermería (técnica/científica, humana y ambiental) y la satisfacción de los pacientes, con valores p de 0.001, 0.004 y 0.003 respectivamente. (5).

Molina, Navarro y Tapia (Huancayo, 2023) realizaron un estudio sobre la opinión de los pacientes acerca de la calidad del cuidado del enfermero en situaciones de emergencia en la Clínica Cayetano Heredia, Huancayo, 2023. El estudio utilizó un diseño transversal de correlación descriptiva y se fundamentó en una población de 126 pacientes que fueron atendidos en el servicio de urgencias. Para la recolección de información, se utilizó un cuestionario Likert modificado, que fue previamente validado a través de una evaluación por especialistas y una prueba piloto para asegurar su confiabilidad y validación.

Los hallazgos indicaron que el 72.22% de los pacientes valoraron la atención del enfermero como sobresaliente, el 26.19% la catalogó como buena y únicamente el 1.59% la consideró regular. Adicionalmente, se determinó que un cuidado de enfermería de mejor calidad está vinculado a una percepción más positiva de los usuarios respecto al cuidado que han recibido.(6).

Alarcón (Pimentel, 2022) llevó a cabo una investigación denominada Percepción del paciente acerca de la calidad de los servicios de enfermería en el Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022, a partir de un grupo de 122 pacientes del servicio de medicina, tanto mujeres como hombres, Los resultados siempre se ajustaron a los objetivos, siendo el primer resultado la dimensión de “Accesibilidad” con una calificación de 5.50 que evidenció que el paciente siente que la enfermera está a su servicio cuando requiere ayuda. En la dimensión “Explica y Facilita” obtuvieron una calificación regular de 4.84, lo que implica que las enfermeras deben perfeccionar su comunicación con el paciente. En la dimensión “Se Anticipa” obtuvieron una calificación regular de 4.87, (7).

Hinostroza (Perú, 2019) realizó un estudio denominado Satisfacción del usuario respecto al cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo “Jesús Nazareno”-Ayacucho, en el año 2018.. El grupo de estudio consistió en 90 usuarios, mientras que la muestra estuvo compuesta por 70 usuarios. Los hallazgos revelaron que el 55.7% de los participantes (39 individuos) manifestaron estar bastante contentos con la atención recibida. Respecto a la dimensión humana del cuidado, el 38.6% (27 individuos) manifestó estar contento, mientras que el 60.0% (42 individuos) se manifestó de manera moderadamente satisfactoria. Respecto al período de espera, el 40.0% (28 usuarios) indicaron haber estado esperando menos de 10 minutos y manifestaron una satisfacción moderadamente positiva en relación con el cuidado de enfermería. (8).

### **Antecedentes locales:**

Hidalgo (Iquitos, 2020) analizó la correlación entre la percepción del trato humano del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes en dos centros sanitarios situados en el distrito de San Juan de Miraflores, Iquitos. Los hallazgos indicaron que el 76.9% de los



participantes experimentaron un trato equitativo. Respecto a la satisfacción, el 86.2% de los pacientes manifestaron un alto grado de satisfacción con el servicio proporcionado, en cambio, el 13.4% expresaron un nivel de satisfacción regular. Para concluir, los hallazgos indican que, conforme los pacientes experimentan un trato más humano por parte del equipo de enfermería, su grado de satisfacción con el servicio sanitario (9).

Alvan y Quiroz (Iquitos, 2020) establecieron la correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de urgencias de dicho hospital. La investigación adoptó una orientación cuantitativa. El grupo de estudio consistió en 336 pacientes adultos de 18 a 65 años. Para la recopilación de datos, se emplearon dos herramientas: dos cuestionarios, uno enfocado en la calidad del cuidado de enfermería y otro en la satisfacción del paciente en el servicio de urgencias del hospital. Los hallazgos indicaron que las características sociodemográficas de los pacientes se situaron entre los 26 y 35 años, predominando las mujeres (18.5%), con un 56.3% de ellos con educación secundaria y un 56.3% con educación secundaria. 49.1% con empleos autónomos. El 35.7% era de Iquitos y el 78.9% había estado en el servicio de urgencias durante entre 6 y 24 horas. (10)

## **1.2. Bases teóricas:**

Percepción:

Proceso de seguimiento de un objeto mediante los sentidos y ese objeto debe concordar con un objeto cuya realidad o existencia cotidiana pueda ser autenticada, aun con sus cambios no esenciales (11).

De acuerdo con la psicóloga Neisser, la percepción representa la secuencia activo-constructiva, y es aquí donde se entrelazan la cognición

y la realidad. En la Psicología contemporánea, es un flujo lógico que facilita la interacción con el ecosistema. Así pues, la percepción es un procedimiento a través del cual el sistema nervioso percibe, estructura y produce las modificaciones en el ambiente y en el propio ser, equipándonos para actuar en cualquier situación. Por lo tanto, es la implementación que realizamos del estímulo que recibimos. En este contexto, el término “ejecución” es crucial, dado que, mediante la percepción, renovamos nuestra realidad, lo que identificamos e interpretamos como algo auténtico, aunque no sea una realidad original. (12).

Facilita al usuario la creación de una representación nítida y relevante de su saber, con el objetivo de tomar conciencia de su ambiente en el contexto de la interacción entre enfermera y paciente. (13).

Satisfacción:

Es el producto de la opinión del paciente sobre si sus expectativas, al conversar con el equipo médico, han sido satisfactorias de manera positiva.. (14).

Este proceso de satisfacción es complejo y está influenciado por 4 factores clave: las características del usuario, las del proveedor, la interacción entre ambos y las condiciones del servicio. La satisfacción puede ser calificada como positiva o negativa, dependiendo de si estos factores se cumplen de manera positiva o no (15).

Trato digno de enfermería:

El Buen Trato es un derecho humano fundamental y constituye una forma de interacción entre la enfermera y el usuario. Existen ocho dominios clave: (a) autonomía, (b) confidencialidad, (c) información, (d) trato

humano, asegurando que los pacientes disfruten plenamente de todos sus derechos sin menoscabar su dignidad, instrucción atención oportuna, (f) condiciones adecuadas en las instalaciones clínicas.

Sin embargo, esta competencia no se logra solo a través de la instrucción teórica; requiere una práctica constante y conocimientos. En especial la parte clínica que a menudo carecen de modelos que integren el Buen Trato de manera habitual, lo que puede conllevar en su desvalorización o sobrevalorización frente a procedimientos técnicos.

Entender el concepto de Buen Trato en la atención de enfermería es muy importante para poder identificar nuevas estrategias eficaces que beneficien su enseñanza y aplicación en la parte profesional (16).

Teorías que sustenten a la investigación:

- Teoría del cuidado transcultural de Madeleine Leininger
- ✓ La teoría del cuidado de Madeleine Leininger destaca que el cuidado es un proceso profundamente humano que involucra “acciones y comportamientos de los enfermeros hacia las personas, familias y grupos en función de sus necesidades y dentro de su contexto cultural”.
- ✓ Relación con la percepción del trato digno: La teoría cultural del cuidado de Leininger establece que el trato digno está intrínsecamente vinculado al respeto por la identidad cultural de los pacientes. Los pacientes pueden sentirse especialmente expuestos y vulnerables, por lo que un trato respetuoso que reconozca y valore su cultura, creencias y tradiciones contribuye a mejorar la percepción de que han recibido un trato digno.

Impacto en la satisfacción: La satisfacción del paciente en el contexto de la emergencia está profundamente influenciada por la medida en que se

respetar y valorar su cultura. Cuando los pacientes sienten que sus valores y creencias son comprendidos y respetados, incluso en situaciones de alta presión y estrés, su nivel de satisfacción tiende a ser más alto. (17).

### **1.3. Definición de términos básicos**

Percepción: es un proceso de seguimiento de un objeto mediante los sentidos y ese objeto debe concordar con un objeto cuya realidad o existencia cotidiana pueda ser autenticada, aun con sus cambios no esenciales (11).

Satisfacción: es la valoración en que la atención sanitaria y el estado de salud derivado cumplen con las expectativas del paciente. (14).

Trato digno de enfermería: es un derecho humano fundamental y constituye una forma de interacción entre la enfermera y el usuario (16).

Usuario: representa aquella persona o entidad que hace uso e interactúa con alguna cosa para obtener alguna ventaja o cumplir con una tarea determinada (18).

Enfermera: es aquel profesional de la salud que desempeña un papel importante en el servicio de emergencia y de diferentes servicios. Su principal objetivo es promover, mantener y restablecer la salud de los usuarios, así como prevenir diferentes enfermedades (19)

## **CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema:**

El servicio de urgencias es el sector en el que se proporciona una atención rápida y segura a los pacientes que acuden para recibir atención médica de urgencia debido al problema de salud grave que les causa incomodidad. En esta área trabajan diversos tipos de expertos y asisten numerosos usuarios. En años recientes, la oferta provoca que los pacientes enfrenten largos periodos de espera para obtener el cuidado requerido en estos servicios. Esto genera situaciones de tensión, exceso de trabajo en los profesionales sanitarios, retraso en la atención.

También resulta extremadamente exhaustivo para el usuario y sus parientes, provocando un desequilibrio en el núcleo familiar, impactándolos a nivel emocional, lo que puede influir en su comportamiento y su percepción al enfrentar una situación de emergencia. (20).

Con respecto al sistema sanitario y a la manera de responder como un atributo fundamental de la calidad, la administración y otros elementos clave en los centros de salud dentro de los hospitales. (21).

Por lo tanto, los expertos en salud desempeñan un rol crucial al brindar atención de alta calidad a los pacientes. Asimismo, se informa en Perú que existe una estimada carencia de 18 mil médicos y 60 mil enfermeros, sumado a las dificultades organizacionales que comparten el descontento de los usuarios en centros sanitarios. Este problema se intensifica debido a las condiciones laborales inadecuadas y los salarios bajos que provocan un rendimiento anticuado de los profesionales, impactando finalmente en la recuperación del paciente. Por esta razón, en las últimas décadas, el asunto ha cobrado mayor importancia para la comunidad médica. (22).

Como alumno de enfermería, esta circunstancia me impulsó a realizar este estudio con el objetivo de comprender las posibles razones de estos inconvenientes.

## **2.2. Formulación del problema**

### **2.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es el grado de percepción del trato digno de enfermería y satisfacción del paciente en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024?

### **2.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el grado de percepción del trato digno de enfermería en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024?
- ¿Cuál es la satisfacción del paciente en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024?
- ¿Existe relación significativa entre el grado de percepción del trato digno de enfermería y satisfacción del paciente en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024?

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1. Objetivo general**

- Determinar el grado de percepción del trato digno de enfermería y satisfacción del paciente en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.

### **2.3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar el grado de percepción del trato digno de enfermería en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.

- Identificar la relación del grado de percepción del trato digno de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.

#### **2.4. Justificación de la investigación**

La siguiente investigación tiene como fundamento encontrar los motivos que se producen los tratos considerados no dignos del personal de enfermería a los pacientes y familiares tal como se pueden evidenciar los resultados de las investigaciones realizadas en diferentes localidades del país y del mundo, tratar con pacientes de por sí ya acuden con un deterioro de su salud y agregado al dolor y el temor a morir, hace que la persona espera ser tratado con amabilidad, respeto y empatía haciendo uso de su capacidad profesional, habilidades y destrezas adquiridas , utilizando los materiales médicos suficientes, de buena calidad , actualizadas de acuerdo a los adelantos científicos, agregado a la parte humana del profesional de enfermería.(16) En los últimos tiempos los cambios en el contexto de la salud han generado fuertes cuestionamientos relacionados con la humanización en la atención de la persona enferma.(17) Queremos de esta manera profundizar en este tema ya que existen diversas perspectivas y formas de concebirlo. Por lo tanto la humanización y trato digno es de suma importancia y debe tenerlo en cuenta para cuando se tenga que atender a un paciente conozcamos las necesidades que presentan y necesitan una adaptación a su condición de enfermedad, compañía, por lo que debemos las enfermeras ofertar una atención holística en lo físico, social, psicológico y espiritual.(18,19) Motivo por el cual se ha seleccionado el servicio de emergencia del hospital regional de Loreto perteneciente a la jurisdicción de del distrito de Punchana. Los resultados obtenidos servirán como un gran aporte y base para la realización de otros estudios, además brindar información actualizada a los directores y al departamento de Enfermería sobre la del trato digno de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia y además permitirá formular estrategias orientadas a

mantener y/o mejorar la calidad de atención al usuario a través de talleres y/o cursos de actualización.

## **2.5. Hipótesis**

H1: Existe Relación estadísticamente significativa entre el grado de percepción del trato digno de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.

## **2.6. Variables**

### **2.6.1. Identificación de las variables**

Variable independiente: percepción del trato digno

Variable dependiente: satisfacción del paciente

### **2.6.2. Definición Conceptual y operacional de las variables:**

#### **Definiciones conceptuales:**

- Percepción del trato digno: es un proceso de seguimiento de un objeto mediante los sentidos y ese objeto debe concordar con un objeto cuya realidad o existencia cotidiana pueda ser autenticada, aun con sus cambios no esenciales (11).
- Satisfacción: es la valoración en que la atención sanitaria y el estado de salud derivado cumplen con las expectativas del paciente. (14).

#### **Definiciones operacionales:**

- Percepción del trato digno: es aquella variable se medirá a través de un cuestionario elaborado con 10 preguntas cuyo índice será SI y NO, y la evaluación final será: favorable 10 preguntas acertadas y desfavorable menos de preguntas acertadas.



### 2.6.3. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

| Variable                          | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                     | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                               | Dimensión                                                                                                                                                    | Indicador  | Valores                                          | Escala de medición |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Percepción del trato digno</b> | Percepción del trato digno: es un proceso de seguimiento de un objeto mediante los sentidos y ese objeto debe concordar con un objeto cuya realidad o existencia cotidiana pueda ser autenticada, aun con sus cambios no esenciales (11). | Percepción del trato digno: es aquella variable se medirá a través de un cuestionario elaborado con 10 preguntas cuyo índice será SI y NO, y la evaluación final será: favorable 10 preguntas acertadas y desfavorable menos de preguntas acertadas. | Saludo.<br>Amabilidad.<br>Llama de su nombre.<br>Explica.<br>Estancia.<br>Intimidad y pudor<br>Seguridad<br>Respeto.<br>Cuidados -especiales.<br>Buen trato. | SI         | Favorables 10 puntos acertados                   | Ordinal            |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                              | NO         | Desfavorable menor de puntos.                    |                    |
| <b>Satisfacción del paciente</b>  | Satisfacción: es la valoración en que la atención sanitaria y el estado de salud derivado cumplen con las expectativas del paciente. (14).                                                                                                | Satisfacción: será medido a través de un cuestionario tipo Likert                                                                                                                                                                                    | Accesibilidad.<br>Explica y facilita.<br>Conforta.<br>Mantiene relaciones.<br>Monitorea y hace seguimiento.                                                  | Nunca,     | Bajo nivel de satisfacción de 43 a 89 puntos.    | Nominal            |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                              | A veces.   | Regular nivel de satisfacción de 90 a 135 puntos |                    |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                              | Frecuente, | Alto nivel de satisfacción de 136 a 181 puntos   |                    |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                              | Siempre.   |                                                  |                    |

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y Diseño de investigación:**

- **Tipo de Investigación:**
  - ✓ Fueron objeto contable mediante análisis numéricos utilizando procesos estadísticos.
- **Diseño de investigación:**
  - ✓ El enfoque no experimental, ya que no implica la manipulación de las variables. Se asigna a la investigación descriptiva, cuyas finalidades primarias son describir, explicar y validar los resultados de la investigación.
- **Área de estudio:**
  - ✓ Hospital regional de Loreto

### **3.2. Población y Muestra:**

La población estuvo conformada por un total de 500 usuarios.

#### **Muestra**

El tamaño de la muestra, estuvo constituida por 217 entre pacientes y familiares, que acudieron al servicio de emergencia durante un periodo de 15 días.

#### **Tamaño de la Muestra:**

La muestra estuvo constituida por 217 entre pacientes y familiares, que acudieron al servicio de emergencia durante un periodo de 15 días.

### **Criterios de selección:**

#### **→ Criterio de inclusión:**

- Participaron todos los usuarios que llegaron a presentarse en el servicio de emergencia durante 15 días.
- Usuarios que aceptan participar voluntariamente en la investigación.

#### **→ Criterios de exclusión:**

- Usuarios que fueron menores de edad.

### **3.3. Técnicas e instrumentos y procedimientos, de recolección de datos.**

#### **Técnica:**

La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta.

#### **Instrumento:**

Se utilizó 2 instrumentos:

1. Percepción del trato digno: es aquel instrumento que medirá a través de un cuestionario elaborado con 10 preguntas cuyo índice será SI y NO, y la evaluación final será: favorable 10 preguntas acertadas y desfavorable menos de preguntas acertadas.
2. Satisfacción del paciente: es aquel instrumento de tipo Likert que consta de 43 preguntas y será evaluado de la siguiente manera (VER ANEXO)

### **Validez de los instrumentos**

La confiabilidad del instrumento, se realizó a cabo una prueba piloto con un grupo similar de 10 usuarios, calculando el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor de 0.955. Este resultado indica una buena confiabilidad de dicho instrumento, ya que supera el límite deseado.

### **Procedimiento de recolección de datos:**

- Se gestionó con el personal encargado de la atención integral de los usuarios de emergencia del hospital regional de Iquitos para facilitar la realización de la investigación.
- Los cuestionarios a los usuarios de la muestra se llevaron a cabo después de obtener su consentimiento informado.
- La responsabilidad fue netamente de la recolección de datos recae en la investigadora.

### **3.4. Procesamiento y Análisis de Datos**

Los datos recopilados fueron ejecutados mediante técnicas de análisis estadístico donde se utilizó el software SPSS versión N° 25 para poder realizar la correlación entre ambas variables.

### **3.5. Aspectos Éticos**

Los datos recolectados fueron empleados netamente para los propósitos de investigación definidos en el estudio, teniendo en cuenta que cualquier información recopilada se utilice con el fin de generar conocimiento y beneficios para la sociedad.

## CAPITULO IV. RESULTADOS

Tabla 1. Caracterización del paciente en el servicio de emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.

| Caracterización      | N         | %     |
|----------------------|-----------|-------|
| Edad                 | 46,0±14,6 |       |
| Sexo                 |           |       |
| Masculino            | 97        | 44,7  |
| Femenino             | 120       | 55,3  |
| Total                | 217       | 100,0 |
| Nivel de instrucción |           |       |
| Sin instrucción      | 84        | 38,7  |
| Con instrucción      | 133       | 61,3  |
| Total                | 217       | 100,0 |
| Ocupación            |           |       |
| Dependiente          | 58        | 26,7  |
| Independiente        | 159       | 73,3  |
| Total                | 217       | 100,0 |
| Residencia           |           |       |
| Urbano               | 168       | 77,4  |
| Rural                | 49        | 22,6  |
| Total                | 217       | 100,0 |
| Tipo de atención     |           |       |
| Seguro               | 206       | 94,9  |
| Particular           | 11        | 5,1   |
| Total                | 217       | 100,0 |

Fuente. De la encuesta realizada

En la tabla 1, se aprecia que la edad de los encuestados fluctuó entre 31 años a 60 años, en sexo el 55.3% son de sexo femenino, el 61,3% tienen instrucción, el 73.3% tienen trabajo independiente, el 77.4% tiene residencia en zona urbana y el 94.9% tienen seguro (SIS). Lo que se concluye que la mayoría de los pacientes tienen garantizado su atención médica y su respectivo tratamiento farmacológico, observando que un gran porcentaje de pacientes tienen trabajo independiente lo que generaría un grado de ansiedad y su percepción hacia su atención podría ser negativa.

Tabla 2. Grado de percepción del trato digno de enfermería en el servicio de emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.

| Percepción del Trato digno | N   |       |
|----------------------------|-----|-------|
| % Favorable                | 102 | 47,0  |
| Desfavorable               | 115 | 53,0  |
| Total                      | 217 | 100,0 |

Fuente. De la encuesta realizada

En la tabla 2, se encuentra que el 53% de los pacientes de emergencia respondieron que el trato de los enfermeros es desfavorable, a su vez el 47% es favorable.

Tabla 3. Nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.

| Nivel de satisfacción | N   | %     |
|-----------------------|-----|-------|
| Alto                  | 57  | 26,3  |
| Regular               | 146 | 67,2  |
| Bajo                  | 14  | 6,5   |
| Total                 | 217 | 100,0 |

Fuente. De la encuesta realizada

En la tabla 3, observamos que el mayor porcentaje de los pacientes se encuentran regularmente satisfechos y solo un número menor de ellos están satisfechos (26,3%), lo que compromete en adelante identificar cuáles son los factores que generan este resultado.

Tabla 4. Relación entre el grado de percepción del trato digno de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.

| Percepción<br>del Trato digno | Nivel de satisfacción |           |         | Total      |
|-------------------------------|-----------------------|-----------|---------|------------|
|                               | Alto                  | Regular   | Bajo    |            |
|                               | N(%)                  | N(%)      | N(%)    | N(%)       |
| Favorable                     | 42(19,4)              | 60(27,6)  | 0(0,0)  | 102(47,0)  |
| Desfavorable                  | 15(6,9)               | 86(39,6)  | 14(6,5) | 115(53,0)  |
| Total                         | 57(26,3)              | 146(67,2) | 14(6,5) | 217(100,0) |

$\chi^2 = 30,751$  GL=2  $p < .001$   $\alpha = 0,05$

En la tabla N°4, se demuestra que más de la mitad de los pacientes (53.0%) su percepción es DESFAVORABLE, el mayor porcentaje (67.2%) su satisfacción de los pacientes es REGULAR.



## CAPITULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. DISCUSIÓN

La caracterización demográfica de los participantes muestra tendencias fascinantes que requieren un estudio minucioso. El grupo analizado se distingue por su agrupación en el rango de edad promedio de adultos (31-60 años), con una preponderancia moderada de mujeres (55.3%). Este perfil de edad y sexo indica una muestra representativa de los individuos económicamente activos que recurren a los servicios sanitarios. Respecto a los índices socioeconómicos, se destacan tres rasgos esenciales: un alto nivel de educación (61.3% con educación formal), una tendencia notable hacia el trabajo autónomo (73.3%) y una considerable concentración en las ciudades (77.4%). La considerable cantidad de empleados autónomos es especialmente significativa, ya que podría ser un elemento crucial en los niveles de estrés y, por ende, en la percepción de la calidad del cuidado que se les brinda. Un descubrimiento particularmente importante es el extenso alcance del Seguro Integral de Salud (SIS), que llega al 94.9% de los participantes. Este elevado índice de seguros indica un acceso extendido a servicios de salud y a terapias con medicamentos. Al contrastar estos hallazgos con la investigación realizada por Ávila et al. En México (2023), se detectan similitudes significativas en algunos elementos demográficos, aunque con ciertas discrepancias significativas. Aunque ambas investigaciones evidencian un predominio femenino, la distribución de edad en el estudio mexicano se enfoca en grupos más jóvenes (19-27 años, con un 33.8%), en contraste con la muestra actual que muestra un espectro de edad más extenso. En los dos estudios, la procedencia urbana presenta similitudes, con un 83.1% en el caso mexicano, lo que evidencia una tendencia habitual en el acceso a servicios sanitarios en contextos urbanos de América Latina. (1).

En contraposición a la preponderancia femenina en nuestra investigación, la población de uso en Ecuador evidenció una mayoría de hombres. El perfil de edad también varía considerablemente, enfocándose en un grupo de edad más temprana (18-35 años) en contraste con nuestro grupo de 31-60 años. Este distintivo entre generaciones podría indicar variados patrones de uso de servicios de emergencia entre naciones.

En el contexto socioeconómico, los contrastes son igual de significativos. Aunque en nuestra investigación predomina el trabajo autónomo, en Ecuador el 41.1% de los participantes mantenían una relación de trabajo de dependencia. El grado de educación también presenta una variación significativa, con una prevalencia de educación básica en Ecuador, a diferencia del 61.3% de nuestro grupo que posee educación académica de nivel superior. Un descubrimiento especialmente significativo es que el 67.12% de los usuarios de salud pública en Ecuador hacían uso de estos servicios, una cantidad inferior a nuestra cobertura del SIS (94.9%). Aún más relevante es el elevado grado de descontento general registrado en Ecuador, que llegó al 58.9%, lo que sugiere que la crisis de salud del COVID-19 podría haber influido significativamente en la percepción de la calidad del servicio.(2).

El análisis del trato digno en el servicio de urgencias muestra una notable dicotomía en la visión de los pacientes respecto al cuidado de enfermería. Los hallazgos indican una leve preponderancia crítica, con el 53% de los usuarios valorando el trato como negativo, mientras que un porcentaje similar (47%) conserva una evaluación favorable. Esta separación prácticamente uniforme en las percepciones indica la presencia de elementos complejos que afectan la experiencia del paciente durante el cuidado de emergencias. Esta situación difiere notablemente de los resultados de la investigación llevada a cabo por Molina, Navarro y Tapia en la Clínica Cayetano Heredia de Huancayo

en 2023. Su estudio acerca de la calidad de la atención de enfermería muestra un escenario considerablemente más positivo, en el que la satisfacción de los usuarios llega a niveles considerablemente elevados: un rotundo 72.22% catalogó la atención como excelente, seguido por un 26.19% que la valoró como excelente. Es particularmente notable que únicamente un porcentaje reducido (1.59%) la consideró regular, sin registrar evaluaciones adversas.(6).

Al comparar nuestros hallazgos con la investigación de Hidalgo llevada a cabo en Iquitos durante 2020, se evidencia una diferencia considerable en la percepción del trato digno en los servicios de atención médica. Aunque en nuestra investigación actual, el 53% de los pacientes relata una experiencia adversa, el estudio de Hidalgo mostró un escenario significativamente más favorable, en el que más de tres cuartos de los participantes (76.9%) declararon haber sido tratados con dignidad.(9).

La evaluación de los grados de satisfacción en el servicio de urgencias muestra un escenario que requiere un estudio minucioso. El patrón de satisfacción evidencia un patrón mayoritariamente moderado, en el que dos tercios de los usuarios (67.2%) manifiestan una satisfacción regular, mientras que únicamente cerca de un cuarto (26.3%) expresa altos grados de satisfacción. Esta distribución apunta a una experiencia del usuario que, aunque no es desfavorable, deja un considerable margen para perfeccionamiento. Esta situación se diferencia notablemente de los resultados del estudio de Hidalgo llevado a cabo en Iquitos en 2020, en el que el panorama se presentaba significativamente más favorable. En este estudio, que analizó la conexión entre la atención humana de enfermería y la satisfacción del paciente, se descubrió que una gran mayoría (86.2%) manifestaba altos grados de satisfacción, mientras que únicamente un segmento reducido (13.4%) manifestaba una satisfacción moderada.. (9).

El estudio de la correlación entre la percepción de un trato digno y el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de urgencias de la entidad pública de salud en Punchana durante el año 2024 muestra descubrimientos relevantes. Los hallazgos estadísticos ( $p < 0.001$ ) corroboran un vínculo relevante entre las dos variables, corroborando la hipótesis alternativa propuesta. Esta visible contradicción en la valoración del servicio tiene eco en el estudio llevado a cabo por Alvan y Quiroz en el Hospital Apoyo Iquitos en 2020, que analizó la correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de urgencias. También su investigación detectó una correlación estadísticamente relevante entre estas variables, con hallazgos que indican una relación intrincada entre la percepción del trato y la satisfacción global. La coincidencia entre ambos análisis, llevados a cabo en distintos instantes, pero en situaciones parecidas, fortalece la prueba de que hay una correlación constante entre la calidad percibida del cuidado y la satisfacción del usuario en los servicios de urgencias. Esto implica que las optimizaciones en la atención al paciente podrían influir directamente en los grados de satisfacción. (10).

## **5.1. CONCLUSIONES**

- 1.** Un alto porcentaje (94.9%) tiene seguro de salud (SIS) y reside en zonas urbanas (77.4%). Además, el 73.3% trabaja de manera independiente, lo que podría generar un mayor grado de ansiedad, afectando su percepción de la atención recibida.
- 2.** La evaluación del trato del personal de enfermería muestra una división entre los pacientes, ya que el 53% considera que el trato es desfavorable, mientras que el 47% lo percibe como favorable. Esto indica que, aunque algunos pacientes valoran positivamente el trato recibido, una porción significativa no está conforme con la atención de enfermería.
- 3.** El 67.2% manifestó estar regularmente satisfecho con el servicio, mientras que solo el 26.3% indicó un nivel de satisfacción alto. Esto sugiere que, aunque la mayoría de los pacientes se sienten medianamente satisfechos, hay una oportunidad de mejora significativa, ya que un porcentaje considerable aún no percibe un servicio excepcional.
- 4.** Los resultados revelan que existe una relación significativa entre la percepción del trato digno y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. A pesar de que más de la mitad de los pacientes (53%) perciben un trato desfavorable, la mayoría (67.2%) reporta una satisfacción regular.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades locales y organizaciones comunitarias: Es fundamental poner en marcha programas educativos que sensibilicen a la comunidad sobre la importancia de recibir un trato respetuoso en los hospitales. Estos programas deberían incluir talleres sobre los derechos que tienen los pacientes y cómo pueden recibir atención médica adecuada.
2. A los proveedores de salud del Hospital Regional de Loreto (H.R.L.): Se recomienda organizar actividades formativas y todos los profesionales estén bien preparados para ofrecer una atención que no solo sea de calidad, sino también humana y respetuosa, asegurando que los pacientes se sientan cómodos y comprendidos en todo momento.
3. A los pacientes y sus familias atendidos en el H.R.L.: Es necesario promover un espacio de comunicación abierta y respetuosa entre los pacientes y el personal médico. Este tipo de interacción genera confianza y facilita una atención más efectiva.
4. A los profesionales de salud del H.R.L.: Se sugiere realizar evaluaciones regulares sobre cómo se está llevando a cabo el trato hacia los pacientes. Poner en práctica estrategias que optimicen la percepción que los pacientes tienen acerca del cuidado que reciben.
5. A las autoridades de salud pública: Es esencial que se refuercen las políticas que garanticen una atención digna y respetuosa. Asegurarse de que estos servicios cuenten con los recursos necesarios para ofrecer atención de calidad para mejorar la experiencia de los usuarios.
6. A las organizaciones comunitarias y grupos locales: Crear espacios donde los pacientes y sus familias puedan recibir orientación sobre una atención respetuosa en los hospitales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

1. Balón Tomalá, Daysi Gelen. Análisis de la incidencia de la 39rofess de los servicios de salud en el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Francisco de Orellana” de Guayaquil.2022. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.  
  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17966>
2. Raúl E. Real-Delor, Universidad Nacional de Itapúa, Paraguay (Tesis) Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay, Revista peruana de 39rofessional39 en Perú 2020.  
Disponible en: <https://orcid.org/0000-0002-5288-58542020>
3. Pérez-Cantó, Maciá-SolerII y González, Revista de Salud Pública;  
Satisfacción de los usuarios en el 39rofess de salud español: análisis de tendencias, Aprobado: 25 Abr 2019, España, S.Publica. 2019; 53:87.  
Disponible en: <http://www.rsp.fsp.usp.br/>
4. Ortega Loza, Guissel Aracelly, Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el 39rofess de enfermería en un Servicio de Emergencia de un hospital nacional 2019.  
  
<https://hdl.handle.net/20.500.12866/6367>
5. Chunga C.M. “Nivel de satisfacción 39rofess a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud 39rofessi de Velasco 39rofes febrero – marzo 2019”. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Universidad Nacional de Piura. Perú. 2019.

6. Angulo Pariona, Fiorella Mercedes. Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe, junio Perú 2018.

Disponible en : <https://www.google.com/search?sca>

7. Carmen V.J, Sosa K.J. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y 40rofession y percepción de la 40rofess de atención de enfermería en el centro de salud 40rofessiona universal”, [Tesis para obtener el título para Licenciado de Enfermería]. Universidad Norbert Wiener. Lima. Perú. 2018.

8. Alván Mori, Gladys Consuelo; Quiroz Murrieta, Larry Lionel , Calidad del 40rofess de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos – 2020 consultado en : 2021-06-15

URI: <http://hdl.handle.net/20.500.14503/1332>

9. Hidalgo Cárdenas, Morí Sánchez. “Percepción del trato humano de enfermería y satisfacción de los pacientes de dos instituciones prestadoras de servicios de salud”, [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería] Universidad científica del Perú 2019

Disponible en:

[http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/719/HIDALGO\\_MORI\\_TESIS\\_TITULO\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/719/HIDALGO_MORI_TESIS_TITULO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

10. Castro Ramirez y otros. “Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016”. Universidad Nacional De La Amazonía Peruana 2016  
[repositorio.unapiquitos.edu.pe:20.500.12737/4461](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe:20.500.12737/4461)

Disponible en

<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>



11. Torres-Mora C y Rivas-Espinosa JG. Percepción del paciente hospitalizado sobre el trato digno proporcionado por una enfermera-un enfermero. Rev Mex Enferm Cardiológica 18(3): 60-64. Disponible en: <http://bit.ly/ucGS6b> [Consulta agosto 2010] [ [Links](#) ]
12. Castro Ramírez, C. Calidad del profes de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan. [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos. Perú. 2016.
13. Jiménez Caugas L, Báez Dueñas RM, Pérez Maza B, Reyes Álvarez I. Metodología para la evaluación de la profes en instituciones de la atención primaria de salud. Rev. Cubana Salud Pública. 1996; 22(1):37-43.
14. Martínez-Pillado M, Hidalgo JV, del Llano-Señarís J, Durán MV. Los valores relacionados con la formación de profesionales sanitarios en un entorno de COVID. Educación Médica 2020; 19:16-8. [ [Links](#) ]
15. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los profesio de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev. Perú Med Exp Salud Pública 2019; 36:304-11. [ [Links](#) ]
16. Álamo-Palomino IJ, Matzumura-Kasano JP, Gutiérrez-Crespo HF. Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. Rev. Fac Med Hum 2020; 20:246-53. [ [Links](#) ]
17. Medalla LE, Barrenechea KH, Quiche JP, Carmona WV, Cubas DC, Valencia AR. El profes humanizado y la percepción del paciente en el Hospital EsSalud Huacho. Octubre de 2010. Ciencia y Desarrollo 2011;13:53-61. [ [Links](#) ]

18. Becerra-Canales B, Condori-Becerra Á. Satisfacción de los usuarios: experiencia del plan cero colas de Ica. Rev. Perú. Med Exp Salud Pública 2019; 36:658-63. [ [Links](#) ]
19. Monteagudo O, Navarro C, Alonso P, Casas R, Rodríguez L, Gracia J, et al. Aplicación hospitalaria del Servqhos: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. Rev Calid Asist. 2003; 18(5):263-7. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(03\)77619-2](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(03)77619-2).

**ANEXO 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: “PERCEPCIÓN DEL TRATO DIGNO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD, PUNCHANA 2024”**

| PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | HIPOTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | VARIABLES E INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                           | METODOLOGIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>Cuál es el grado de percepción del trato digno de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Cuál es el grado de percepción del trato digno de enfermería en el servicio de emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024?</p> | <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar el grado de percepción del trato digno de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b></p> <p>Identificar el grado de percepción del trato digno de enfermería en el servicio de emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.</p> <p>Relacionar el grado de percepción del trato digno de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente en el</p> | <p>Ha. Existe Relación estadísticamente significativa entre el grado de percepción del trato digno de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.</p> <p>H0. No existe Relación estadísticamente significativa entre el grado de percepción del trato digno de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.</p> | <p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Percepción del trato digno de enfermería.</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE.</b></p> <p>Satisfacción del paciente.</p> <p><b>POBLACION:</b></p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>Tamaño de la muestra: 217 pacientes del servicio de emergencia</p> | <p><b>TIPO DE INVESTIGACION:</b></p> <p>El presente estudio será de tipo cuantitativo, no experimental</p> <p><b>Cuantitativo:</b> Porque permitirá determinar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente a fin de comprobar la hipótesis.</p> <p><b>No experimental:</b> El investigador no manipulara en ningún momento la variable.</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p><b>Descriptivo:</b> Porque describirá las características inherentes a las variables en estudio, tal como se presenta.</p> |

|  |                                                                       |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|-----------------------------------------------------------------------|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | servicio de emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024 |  |  | <p><b>Transversal:</b> Porque se recolectará los datos en un momento determinado</p> <p><b>Correlacional:</b> Porque se relacionará las dos variables</p> <p><b>Prospectivo:</b> Estudio en la cual se recolectará los datos en el momento que suceden los fenómenos.</p> <p><b>TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:</b></p> <p><b>TECNICA:</b><br/>La entrevista.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> 2 cuestionarios.</p> <p>.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**ANEXO 2**  
**PRESENTACION PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO.**

Iquitos 28 de diciembre del 2023

Dr./ Lic. ....

Me complace saludarle a Ud. Para manifestarle que dada su honorable experiencia profesional y méritos académicos y personales solicito su colaboración como **Profesional Experto** y valide el contenido de los ítem que conforman los instrumentos que anexo, los cuales serán aplicados a una muestra seleccionada, teniendo como finalidad recoger información directa para la investigación Titulada: "PERCEPCIÓN DEL TRATO DIGNO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DE UNA ENTIDAD PUBLICA DE SALUD, PUNCHANA 2024" y obtener el Título Académico de Licenciado en Enfermería.

Para efectuar la validación del instrumento Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo a su criterio personal y profesional que corresponda.

Se le agradece por anticipado cualquier sugerencia relativa a la claridad, objetividad, consistencia, coherencia, pertinencia, suficiencia, u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo. Gracias.

Atentamente

.....  
Angélica Samantha Grethel Rendón Lozano  
DNI N°, 71645697  
Bachiller en Enfermería  
Celular: 998169048

## CRITERIO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

### JUICIO DE EXPERTOS

Título del proyecto: “PERCEPCIÓN DEL TRATO DIGNO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DE UNA ENTIDAD PUBLICA DE SALUD, PUNCHANA 2024”

Nombre del experto: .....

**Instrucciones:** Conocedores de su experiencia profesional en relación a la atención al trato digno de enfermería y la satisfacción del usuario; solicito a Ud. Su valioso apoyo para evaluar los siguientes instrumentos que se aplicará a los usuarios.

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS SOBRE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO                                       | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------|------|---------|-------|-----------|
|                                           |                                                                                 | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 1. CLARIDAD                               | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.            |          |      |         |       |           |
| 2. OBJETIVIDAD                            | Están expresados en conductas observables, medibles.                            |          |      |         |       |           |
| 3. CONSISTENCIA                           | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.      |          |      |         |       |           |
| 4. COHERENCIA                             | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.           |          |      |         |       |           |
| 5. PERTINENCIA                            | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.                      |          |      |         |       |           |
| 6. SUFICIENCIA                            | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems representados en el instrumento. |          |      |         |       |           |
| Sumatoria parcial                         |                                                                                 |          |      |         |       |           |
| Sumatoria total                           |                                                                                 |          |      |         |       |           |

.....

FIRMA Y SELLO

### ANEXO 3

#### INSTRUMENTOS

“PERCEPCIÓN DEL TRATO DIGNO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE  
EN EMERGENCIA DE UNA ENTIDAD PUBLICA DE SALUD, PUNCHANA 2024”

**PRESENTACION:** Estimado señor (a), el presente instrumento, sirve para recolectar información acerca de la Percepción del trato digno de enfermería y satisfacción del paciente en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024, lo cual es anónimo y personal.

**INSTRUCTIVO:** A continuación, le presentamos una serie de preguntas por lo que solicitamos a Ud. Responder con sinceridad a cada una de ellas, en caso de no ser clara la pregunta, la investigadora está a su solicitud para hacerle las respectivas aclaraciones.

Muchas gracias

Código.....

#### 2. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DEL USUARIO.

N1. EDAD.....

N2. SEXO

|           |   |
|-----------|---|
| MASCULINO | 1 |
| FEMENINO  | 2 |

N3. NIVEL DE INSTRUCCIÓN

N4. OCUPACION:

|                 |   |
|-----------------|---|
| SIN INSTRUCCIÓN | 1 |
| CON INSTRUCCION | 2 |

|               |   |
|---------------|---|
| DEPENDIENTE   | 1 |
| INDEPENDIENTE | 2 |

N5. RESIDENCIA

N6. TIPO DE ATENCION:

|        |   |
|--------|---|
| URBANO | 1 |
| RURAL  | 2 |

|            |   |
|------------|---|
| SEGURO     | 1 |
| PARTICULAR | 2 |

### 3. CUESTIONARIO SOBRE TRATO DIGNO DE ENFERMERIA

Marque Ud. Una de las alternativas presentadas a continuación con una X, según corresponda su respuesta.

| Nº | ENUNCIADOS                                                                                                              | SI | NO |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1  | ¿La enfermera o enfermero le saluda en forma amable?                                                                    |    |    |
| 2  | ¿La enfermera o enfermero se presente amable con Ud.?                                                                   |    |    |
| 3  | La enfermera o enfermero se dirige a Ud. ¿Lo hace por su nombre?                                                        |    |    |
| 4  | ¿La enfermera o enfermero le explica sobre los cuidados o actividades que le va a realizar?                             |    |    |
| 5  | ¿La enfermera o enfermero se interesa que su estancia sea agradable?                                                    |    |    |
| 6  | ¿La enfermera o enfermero procura ofrecerle las condiciones necesarias que guardan su intimidad y pudor?                |    |    |
| 7  | ¿La enfermera o enfermero le hace sentirse segura al atenderlo?                                                         |    |    |
| 8  | ¿La enfermera o enfermero le trata con respeto?                                                                         |    |    |
| 9  | La enfermera o enfermero le enseña a Ud. ¿Y a sus familiares de los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento? |    |    |
| 10 | ¿La enfermera o enfermero le da un trato que le satisface?                                                              |    |    |

VALORACION:

GRADO DE PERCEPCION FAVORABLE: 10 puntos

GRADO DE PERCEPCION DESFAVORABLE: menos de 10 puntos



#### 4. CUESTIONARIO DE SATISFACCION.

A continuación, le presentamos una variedad de preguntas por lo que se lo solicita a Ud. Responder con toda sinceridad a cada una de ellas, en caso de no comprender la pregunta la investigadora está a su solicitud para hacerle las respectivas aclaraciones, a continuación, tiene el valor de cada opción que es el siguiente: 1. Nunca; 2. A veces; 3. Frecuentemente, 4. Siempre.

“Cuestionario de Satisfacción” (Care-Q) 49rofess corta que fue creado por Patricia Larson en 1981, este delimita el 49rofess como acciones intencionales las cuales llevan al 49rofess físico y la preocupación emocional que promueven un sentido de seguridad, este cuestionario tiene una validez interna del 0.88 – 0.97, el cual ha sido aceptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China y Taiwán. En el año 2009 se llevó a cabo una validación del instrumento traducido al español y aplicado a una población colombiana, obteniéndose una validez interna de 0.868, con una varianza explicada del 52%. Los índices de confiabilidad de las dimensiones se encontraron entre 0,57 y 0,9064.

| Nº | ENUNCIADOS                                                                                                     | S<br>(4) | F<br>(3) | AV<br>(2) | N<br>(1) |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------|----------|
|    | <b>ACCESIBILIDAD</b>                                                                                           |          |          |           |          |
| 1  | La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos. |          |          |           |          |
| 2  | La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.                                     |          |          |           |          |
| 3  | La enfermera responde rápidamente a su llamado.                                                                |          |          |           |          |
| 4  | La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal                                                       |          |          |           |          |
|    | <b>EXPLICA Y FACILITA</b>                                                                                      |          |          |           |          |
| 5  | La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.              |          |          |           |          |
| 6  | La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud                                     |          |          |           |          |
| 7  | La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.                                                            |          |          |           |          |
| 8  | La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.                   |          |          |           |          |
| 9  | La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.                                             |          |          |           |          |
|    | <b>CONFORTA</b>                                                                                                |          |          |           |          |
| 10 | La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento                                 |          |          |           |          |
| 11 | La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles                                        |          |          |           |          |
| 12 | La enfermera es alegre.                                                                                        |          |          |           |          |
| 13 | La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.                                               |          |          |           |          |
| 14 | La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo                                          |          |          |           |          |
| 15 | La enfermera lo escucha con atención.                                                                          |          |          |           |          |
| 16 | La enfermera habla con usted amablemente.                                                                      |          |          |           |          |
| 17 | La enfermera involucra a su familia en su atención.                                                            |          |          |           |          |

|    |                                                                                                                                          |  |  |  |  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|    | <b>SE ANTICIPA</b>                                                                                                                       |  |  |  |  |
| 18 | La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.                           |  |  |  |  |
| 19 | Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención                                 |  |  |  |  |
| 20 | La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.                                |  |  |  |  |
| 21 | La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.                     |  |  |  |  |
| 22 | Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.                        |  |  |  |  |
| 23 | La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.                                             |  |  |  |  |
| 24 | La enfermera le ayuda a establecer metas razonables                                                                                      |  |  |  |  |
| 25 | La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud                                         |  |  |  |  |
| 26 | La enfermera concilia con usted antes de un procedimiento.                                                                               |  |  |  |  |
|    | <b>MANTIENE RELACION DE CONFIANZA</b>                                                                                                    |  |  |  |  |
| 27 | La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación                                                                     |  |  |  |  |
| 28 | La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su atención. |  |  |  |  |
| 29 | La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.                                 |  |  |  |  |
| 30 | La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.                                                      |  |  |  |  |
| 31 | La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.                                                                     |  |  |  |  |
| 32 | La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.                                          |  |  |  |  |
| 33 | La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.                                                                              |  |  |  |  |
| 34 | La enfermera lo identifica y lo trata como una persona individual.                                                                       |  |  |  |  |
| 35 | La enfermera se identifica y se presenta ante usted                                                                                      |  |  |  |  |
|    | <b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>                                                                                                      |  |  |  |  |
| 36 | El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal                                                                       |  |  |  |  |
| 37 | La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.                            |  |  |  |  |
| 38 | La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.                                                                              |  |  |  |  |
| 39 | La enfermera realiza los procedimientos con seguridad                                                                                    |  |  |  |  |
| 40 | La enfermera es calmada                                                                                                                  |  |  |  |  |
| 41 | La enfermera le proporciona buen cuidado físico                                                                                          |  |  |  |  |
| 42 | La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.                                                      |  |  |  |  |
| 43 | La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.                                                                            |  |  |  |  |

## VALORACION

Puntaje mínimo = 43 puntos  
Puntaje máximo = 181 puntos

|                               |         |                    |
|-------------------------------|---------|--------------------|
| Puntaje de corte calificación | Bajo    | = 43 - 89 puntos   |
| Puntaje de corte calificación | Regular | = 90 - 135 puntos  |
| Puntaje de corte calificación | Alto    | = 136 - 181 puntos |

DESPEDIDA...

AGRADECIMIENTO

## ANEXO 4

### CRITERIO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO JUICIO DE EXPERTOS

Título del Proyecto: “PERCEPCIÓN DEL TRATO DIGNO DE ENFERMERÍA Y  
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DE UNA ENTIDAD PUBLICA DE SALUD,  
PUNCHANA 2024”

Nombre del experto: .....

**Instrucciones:** Conocedores de su experiencia profesional en relación a la atención al trato digno de enfermería y la satisfacción del usuario; solicito a Ud. Su valioso apoyo para evaluar los siguientes instrumentos que se aplicará a los usuarios.

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS SOBRE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO                                       | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------|------|---------|-------|-----------|
|                                           |                                                                                 | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 1. CLARIDAD                               | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.            |          |      |         |       |           |
| 2. OBJETIVIDAD                            | Están expresados en conductas observables, medibles.                            |          |      |         |       |           |
| 3. CONSISTENCIA                           | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.      |          |      |         |       |           |
| 4. COHERENCIA                             | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.           |          |      |         |       |           |
| 5. PERTINENCIA                            | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.                      |          |      |         |       |           |
| 6. SUFICIENCIA                            | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems representados en el instrumento. |          |      |         |       |           |
| Sumatoria parcial                         |                                                                                 |          |      |         |       |           |
| Sumatoria total                           |                                                                                 |          |      |         |       |           |

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
L.C. Ent. Asunción Ramirez T.  
C.E.P. 34002

FIRMA Y SELLO

Nelly A. Séspeles Pisfil  
LICENCIADA EN ENFERMERIA  
CEP 60387

FIRMA Y SELLO

Janina Palomino Valseca  
Licenciada en Enfermería  
C.E.P. N° 34082

FIRMA Y SELLO

## ANEXO 5

### Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

|                |                                                                |
|----------------|----------------------------------------------------------------|
| n              | Muestra que está sujeto a estudio.                             |
| Z <sup>2</sup> | 1.96 (punto crítico normal para un nivel de confianza del 95%) |
| p              | 0.5, proporción de la muestra.                                 |
| q              | 0.5, complemento de p.                                         |
| E <sup>2</sup> | Nivel de precisión.                                            |
| N              | Tamaño de la población accesible.                              |

$$n = \frac{500 * (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}{(0.05)^2 * (500 - 1) + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}$$

$$\mathbf{n = 217}$$

## ANEXO 6

### PRUEBAS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS 2 INSTRUMENTOS

Primer instrumento

|                             |               |
|-----------------------------|---------------|
| $\sum p * q$                | 0,9700        |
| Vt                          | 3,3444        |
| <b>Confiabilidad(KR-20)</b> | <b>0,7889</b> |

Segundo instrumento

|           |           |
|-----------|-----------|
| Vk        | 619,12222 |
| $\sum vi$ | 37,85556  |

|                                     |               |
|-------------------------------------|---------------|
| <b>Confiabilidad(Alfa Cronbach)</b> | <b>0,9612</b> |
|-------------------------------------|---------------|

Validez de los Instrumentos.

| N°       | C1  | C2  | C3  | C4  | C5  | C6  | TOTAL          | %            | Promedio |
|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------|--------------|----------|
| 1        | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 29             | 96,67        | 4,8      |
| 2        | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 29             | 96,67        | 4,8      |
| 3        | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 26             | 86,67        | 4,3      |
| PROMEDIO | 4,7 | 4,7 | 4,7 | 4,3 | 5,0 | 4,7 | 28             | 280          | 14,0     |
|          |     |     |     |     |     |     | <b>VALIDEZ</b> | <b>93,33</b> | 3,5      |

Anexo 1. Aspectos evaluados positivos en el trato digno de enfermería en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.

| N° | Aspectos evaluados                                                                                                      | SI        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1  | ¿La enfermera o enfermero le saluda en forma amable?                                                                    | 209(96,3) |
| 2  | ¿La enfermera o enfermero se presente amable con Ud.?                                                                   | 189(87,1) |
| 3  | La enfermera o enfermero se dirige a Ud. ¿Lo hace por su nombre?                                                        | 138(63,6) |
| 4  | ¿La enfermera o enfermero le explica sobre los cuidados o actividades que le va a realizar?                             | 188(86,6) |
| 5  | ¿La enfermera o enfermero se interesa que su estancia sea agradable?                                                    | 184(84,8) |
| 6  | ¿La enfermera o enfermero procura ofrecerle las condiciones necesarias que guardan su intimidad y pudor?                | 185(85,3) |
| 7  | ¿La enfermera o enfermero le hace sentirse segura al atenderlo?                                                         | 202(93,1) |
| 8  | ¿La enfermera o enfermero le trata con respeto?                                                                         | 213(98,2) |
| 9  | La enfermera o enfermero le enseña a Ud. ¿Y a sus familiares de los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento? | 201(92,6) |
| 10 | ¿La enfermera o enfermero le da un trato que le satisface?                                                              | 202(93,1) |

Anexo 2. Aspectos evaluados en la **dimensión accesibilidad** de la satisfacción del paciente en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.

| N° | Aspectos evaluados                                                                                             | N (%) | AV (%) | F (%) | S (%) |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-------|
| 1  | La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos. | 1,8   | 32,7   | 42,4  | 23,0  |
| 2  | La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.                                     | 0,5   | 24,4   | 46,5  | 28,6  |
| 3  | La enfermera responde rápidamente a su llamado.                                                                | 0,9   | 23,5   | 46,1  | 29,5  |
| 4  | La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal                                                       | 1,4   | 24,4   | 38,7  | 35,5  |

N:Nunca    AV:A veces    F:Frecuentemente    S:Siempre



Anexo 3. Aspectos evaluados en la **dimensión explica y facilita** de la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.

| N°                                                     | Aspectos evaluados                                                                                | N (%) | AV (%) | F (%) | S (%) |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-------|
| 5                                                      | La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad. | 2,8   | 22,1   | 47,0  | 28,1  |
| 6                                                      | La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud                        | 1,8   | 24,4   | 47,9  | 25,8  |
| 7                                                      | La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.                                               | 1,4   | 28,1   | 42,9  | 27,6  |
| 8                                                      | La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.      | 4,6   | 27,2   | 41,0  | 27,2  |
| 9                                                      | La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.                                | 1,8   | 30,0   | 39,6  | 28,6  |
| N:Nunca    AV:A veces    F:Frecuentemente    S:Siempre |                                                                                                   |       |        |       |       |

Anexo 4. Aspectos evaluados en la **dimensión confort** de la satisfacción del paciente en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.

| N°                                                     | Aspectos evaluados                                                             | N (%) | AV (%) | F (%) | S (%) |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-------|
| 10                                                     | La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento | 2,3   | 23,5   | 46,5  | 27,6  |
| 11                                                     | La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles        | 0,9   | 35,0   | 43,3  | 20,7  |
| 12                                                     | La enfermera es alegre.                                                        | 4,6   | 41,0   | 39,2  | 15,2  |
| 13                                                     | La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.               | 35,5  | 40,1   | 16,6  | 7,8%  |
| 14                                                     | La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo          | 39,2  | 39,6   | 14,3  | 6,9   |
| 15                                                     | La enfermera lo escucha con atención.                                          | 15,7  | 50,7   | 24,9  | 8,8   |
| 16                                                     | La enfermera habla con usted amablemente.                                      | 6,5   | 55,3   | 27,2  | 11,1  |
| 17                                                     | La enfermera involucra a su familia en su atención.                            | 10,6  | 48,8   | 31,3  | 9,2   |
| N:Nunca    AV:A veces    F:Frecuentemente    S:Siempre |                                                                                |       |        |       |       |

Anexo 5. Aspectos evaluados en la **dimensión se anticipa** de la satisfacción del paciente en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.

| N° | Aspectos evaluados                                                                                                   | N (%) | AV (%) | F (%) | S (%) |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-------|
| 18 | La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.       | 2,8   | 49,8   | 38,2  | 9,2   |
| 19 | Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo                                  | 6,9   | 46,1   | 36,9  | 10,1  |
| 20 | plan de intervención                                                                                                 | 1,4   | 42,4   | 41,0  | 15,2  |
| 21 | La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.            | 1,8   | 41,9   | 40,6  | 15,7  |
| 22 | La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo. | 0,5   | 34,1   | 41,9  | 23,5  |
| 23 | Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.    | 0,5   | 29,5   | 45,2  | 24,9  |
| 24 | La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.                         | 2,8   | 26,7   | 44,7  | 25,8  |
| 25 | La enfermera le ayuda a establecer metas razonables                                                                  | 4,1   | 25,8   | 45,2  | 24,9  |
| 26 | La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud                     | 0,9   | 22,1   | 47,5  | 29,5  |

Anexo 6. Aspectos evaluados en la **dimensión mantiene relaciones de confianza** de la satisfacción del paciente en emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.

| N°                                            | Aspectos evaluados                                                                                                                       | N (%) | AV (%) | F (%) | S (%) |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-------|
| 27                                            | La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación                                                                     | 2,3   | 21,7   | 50,7  | 25,3  |
| 28                                            | La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su atención. | 2,8   | 32,3   | 41,5  | 23,5  |
| 29                                            | La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.                                 | 4,1   | 33,6   | 38,7  | 23,5  |
| 30                                            | La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.                                                      | 3,2   | 36,4   | 42,4  | 18,0  |
| 31                                            | La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.                                                                     | 2,3   | 33,6   | 41,5  | 22,6  |
| 32                                            | La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.                                          | 1,4   | 33,2   | 40,1  | 25,3  |
| 33                                            | La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.                                                                              | 1,8   | 27,6   | 41,5  | 29,0  |
| 34                                            | La enfermera lo identifica y lo trata como una persona individual.                                                                       | 1,4   | 33,2   | 39,6  | 25,8  |
| 35                                            | La enfermera se identifica y se presenta ante usted                                                                                      | 2,3   | 25,8   | 42,4  | 29,5  |
| N:Nunca AV:A veces F:Frecuentemente S:Siempre |                                                                                                                                          |       |        |       |       |

Anexo 7. Aspectos evaluados en la **dimensión monitorea y hace seguimiento** de la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de una entidad pública de salud, Punchana 2024.

| N°                                                     | Aspectos evaluados                                                                                            | N (%) | AV (%) | F (%) | S (%) |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-------|
| 36                                                     | El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal                                            | 1,4   | 19,4   | 50,7  | 28,6  |
| 37                                                     | La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento. | 0,5   | 24,9   | 48,8  | 25,8  |
| 38                                                     | La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.                                                   | 0,0   | 26,3   | 48,8  | 24,9  |
| 39                                                     | La enfermera realiza los procedimientos con seguridad                                                         | 0,5   | 27,6   | 46,5  | 25,3% |
| 40                                                     | La enfermera es calmada                                                                                       | 0,9   | 29,0   | 43,3  | 26,7  |
| 41                                                     | La enfermera le proporciona buen cuidado físico                                                               | 1,4   | 30,0   | 43,3  | 25,3  |
| 42                                                     | La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.                           | 1,8   | 32,3   | 39,6  | 26,3  |
| 43                                                     | La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.                                                 | 1,8   | 34,1   | 38,7  | 25,3  |
| N:Nunca    AV:A veces    F:Frecuentemente    S:Siempre |                                                                                                               |       |        |       |       |