

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1343>

Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima

Quality of nurse care and patient satisfaction in the emergency Department in a hospital in Lima

Liz Yeni León Dionicio

lizyeniLeonDionicio@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-8973-1369>

Universidad Norbert Wiener

Lima – Perú

Rodolfo Amado Arévalo Marcos

rodolfo.arevalo@uwiener.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>

Universidad Norbert Wiener

Lima – Perú

Artículo recibido: 28 de octubre de 2023. Aceptado para publicación: 16 de noviembre de 2023.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La satisfacción del paciente es un determinante de la calidad de los cuidados que son provistos por el personal especializado en enfermería. Los pacientes que llegan al área de urgencias requieren de una atención técnica y humanizada ya que uno de los factores que mayor incide en la recuperación del paciente es su estado emocional, el sentirse técnica y profesionalmente bien cuidado y emocionalmente atendido. El objetivo de este artículo fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia de un hospital de Lima. Se realizó un estudio sustentado por el método hipotético-deductivo, descriptivo, aplicado, no experimental, correlacional y transversal. La muestra fue de 93 pacientes que acudieron al área de emergencia de un hospital de Lima. Se aplicaron dos instrumentos diseñados y validados por el investigador. El cálculo de la confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach para el cuestionario de tipo Likert de la variable calidad de cuidados arrojó 0.799 y el cuestionario con escala Likert para la variable satisfacción 0.828; ambos instrumentos fueron validos a través del juicio de expertos dando por resultado que son adecuados para su aplicación. Como resultados del estudio se obtuvo el valor $p = 0.606$ que indicó una correlación directa calidad de atención y satisfacción del paciente. Estos resultados fueron corroborados por un nivel bueno de 69.9% en la calidad de atención de enfermería y un 65.6% de nivel de satisfecho en la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencias. Se concluye que a medida que la calidad de atención del enfermero sea buena el paciente atendido estará más satisfecho.

Palabras clave: calidad de atención, enfermería, satisfacción, pacientes, cuidado (DeCS/MeSH)

Abstract

Patient satisfaction is a determinant of the quality of care provided by specialized nursing personnel. Patients who arrive at the emergency area require technical and humanized care since one of the factors that has the greatest impact on the patient's recovery is their emotional state, feeling technically and professionally well cared for and emotionally cared for. The objective of this article was to determine the relationship that exists between the quality of care of the nursing staff and the satisfaction of patients treated in the emergency area of a hospital in Lima. A study was carried out supported by the hypothetical-deductive, descriptive, applied, non-experimental, correlational and transversal method. The sample was 93 patients who went to the emergency area of a hospital in Lima. Two instruments designed and validated by the researcher were applied. The calculation of reliability using the Cronbach's Alpha statistic for the Likert-type questionnaire for the quality of care variable yielded 0.799 and the Likert-scale questionnaire for the satisfaction variable 0.828; Both instruments were validated through expert judgment, resulting in them being suitable for application. As results of the study, the value $p= 0.606$ was obtained, which indicated a direct correlation between quality of care and patient satisfaction. These results were corroborated by a good level of 69.9% in the quality of nursing care and a 65.6% satisfied level in the satisfaction of patients treated in the emergency area. It is concluded that as the quality of nursing care is good, the patient cared for will be more satisfied.

Keywords: quality of care, nursing, satisfaction, patients, care (DeCS/MeSH).

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Como citar: León Dionicio, L. Y. & Arévalo Marcos, R. A. (2023). Calidad de atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(5), 620–633.
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1343>

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención del enfermero y la satisfacción de los pacientes son dos valoraciones que se abordan de diferentes maneras los dos términos conllevan un valor de notable grado de relevancia y, están completamente vinculados. La cuestión de la calidad de la atención es uno de los principales aspectos en las últimas décadas y presenta muchos desafíos, impulsados por la complejidad del sistema sanitario donde las tendientes necesidades de los pacientes, requieren soluciones innovadoras y un método eficaz para garantizar que el paciente o usuario reciba el cuidado, tratamiento justo y adecuado en el momento oportuno en un marco de justicia, respeto a sus valores y derechos.

De igual manera, la atención enfermera observada y práctica en los establecimientos de salud no logra la aceptación pública, principalmente debido a retrasos en la recepción, sobrecarga de trabajo, tiempos de espera, falta de preparación profesional y de apoyo institucional (López et al., 2023). El estudio de la evolución de la satisfacción del paciente es importante para mejorar los estándares, ya que son la principal causa de mejora continua en el sector asistencial de la salud. Además, brindar una atención de calidad significa saber hacer lo que se necesita en cada caso particular, durante cada intervención, al menor costo posible y de la mejor manera posible. En otras palabras, la calidad de la atención implica la práctica clínica idónea y eficaz para alcanzar la satisfacción de los beneficiarios (Febres & Mercado, 2020).

En el ámbito de las ciencias de la salud la calidad puede evaluarse desde dos aspectos: subjetivo y objetivo, ya que ambos al ser medidos aportan los elementos necesarios para la mejora del servicio ofrecido y recibido. Es por esto que, la atención de enfermería la calidad debe regirse principalmente por las exigencias de la normativa vigente para que todos los recursos se movilicen para darle a los usuarios un servicio cada vez mejor (Quintero et al., 2021). El enfoque de calidad basado en la paciente muestra la calidad no sólo consiste en cumplir con los requisitos técnicos sino también en satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, y la evaluación sólo es significativa si se tienen en cuenta opiniones y se escucha la voz del paciente, ya que la calidad está conformada por las características que satisfacen las necesidades del usuario del servicio de salud (Santiago et al., 2020).

La atención de enfermería brinda al paciente mediante el establecimiento de un servicio de urgencias requiere medidas para evaluar el funcionamiento, implementación y protección del paciente, al igual que la implementación de mejoras; también, debe basarse en una evaluación continua de la satisfacción del usuario (Kruk et al., 2018). Atendiendo, la situación de cada paciente y el manejo de las situaciones adversas que puedan presentarse. Las funciones de las enfermeras en los centros médicos son muy amplias y requieren de una formación específica, no sólo en el ámbito médico sino también a nivel empático y sociocultural (Sánchez et al., 2020).

La misión de la Unidad de Emergencias es brindar atención sanitaria de urgencia a pacientes, con la mayor rapidez posible y con la mayor eficacia. Esta atención de emergencia se brinda de manera profesional, humana y efectiva, en un ambiente de calidad, privacidad, seguridad y confianza (Ortiz et al., 2021). Además, el paciente utiliza los servicios de urgencias, según sus preferencias, necesidades y expectativas; y el servicio de salud debe ajustarse a ellas. En otras palabras, el equipo de salud, debe tener una interrelación directa con sus usuarios, conocer sus necesidades y esforzarse por satisfacer sus expectativas (Lara, 2019).

La OMS para 2020 indicó que hay 28 millones de enfermeras en el mundo y el 80% de ellas trabajan en países con grandes poblaciones, hay un déficit del 89% del personal de enfermería, de los cuales el 69% son profesionales y el 22% de los asociados. Este es un gran problema en términos de calidad del servicio (Cassiani et al., 2020). En el contexto Latinoamericano, que hay

8,4 millones trabajadores de la enfermería y representa el 30% de los enfermeros en el mundo, de los cuales el 59% son especialistas y el 37% asociados. Y registraron los niveles de educación más bajos en comparación con los registrados en todo el mundo. Esta situación muestra que existe la necesidad de actividades educativas relacionadas con el cuidado enfermero, estos factores afectan la calidad de los servicios de enfermería (De Bortoli, 2020).

Cabe señalar que en América Latina encontramos que la calidad de atención que presta el enfermero a los pacientes está directamente relacionada con el nivel de satisfacción y se confirma con la satisfacción que manifiesta el paciente. La perspectiva se expresa en un estudio realizado en Cartagena donde se evaluó la satisfacción de los pacientes y se obtuvo una puntuación promedio de 4,6 sobre 5. A pesar de los resultados negativos en la prestación de los servicios del personal de enfermería los pacientes consideran que la atención es humanista y muy satisfactoria (Salazar, 2021). En Chile, la calidad de la atención de enfermería, es medida a través de sus indicadores implementados que reflejaban el control de calidad de la atención de enfermería en el contexto con el objetivo de garantizar la satisfacción de las personas como actores clave (Gutiérrez, 2019).

En el Perú, a nivel nacional la calidad de servicio del profesional de la enfermería es percibida en un 70.8% como excelente y con una significancia oportuna, humana, continua y eficiente; atendiendo a los estándares definidos como una práctica profesional competente (Ugarte, 2019). Igualmente, en la evaluación realizada en el Hospital de Salud de Arequipa, se evidenció que el 55.3% de los usuarios reportaron una satisfacción media con relación, al cuidado de enfermería donde el 28.0% manifestó un sentimiento de satisfacción alta, y sólo en un 16.7% mostró un nivel bajo (Zegarra et al., 2021).

Las teorías de enfermería respaldan la calidad del cuidado, por ello Watson afirma que la calidad del cuidado está relacionada con el arte de cuidar, por lo tanto, brindar un cuidado integral, al ser humano como criatura única produce el equilibrio y armonía de su salud (Oliva et al., 2022). Por otro lado, Lucas et al., (2021) relacionan la satisfacción con el servicio brindado por los profesionales de enfermería, es proceso interpersonal en el cual los usuarios perciben la asistencia recibida en atención a sus necesidades. El presente estudio atiende a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia de un hospital de Lima?

Todo lo anterior enfatiza la importancia de evaluar y medir continuamente la calidad de los servicios de enfermería desde la perspectiva del paciente. Teniendo en cuenta las preocupaciones de salud de las personas, para mejorar la condición humana. Este estudio se centra en determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia de un hospital de Lima, con respecto a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Implicancias de la calidad del servicio de enfermería

En las implicancias de la calidad del servicio enfermero se hallan la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles como un proceso de atención oportuno, continuo, personalizado, humanizado y eficiente, concatenado con los estándares establecidos en la práctica de la profesión para lograr la satisfacción del paciente y del prestador del servicio (Rodríguez & Arévalo, 2023).

La fiabilidad de la atención del enfermero es un indicador de la calidad y muestra la cómo las enfermeras pueden brindarnos una atención óptima y darnos la confianza de que estamos siendo atendidos en un tiempo oportuno, de manera certera, segura y atendiendo el valor humano que

representa el paciente (Ruiz et al., 2020). Desde la perspectiva de la enfermería, la capacidad de respuesta depende de las acciones del personal de enfermería, del tiempo que dedica y de las soluciones que aporta a los cuidados para tener una respuesta positiva y pueda sentirse bien en su estado físico ante las emergencias que puedan presentarse. Por lo que, la capacidad de respuesta se basa en tres premisas: velocidad de respuesta efectiva y rápida, habilidad del enfermero para descubrir lo que realmente necesita el paciente y lograr establecer una relación empática con el paciente (Espinoza et al., 2021).

La calidad y seguridad de los cuidados de enfermería son considerados factores unificadores porque, permiten el desarrollo de la disciplina, obligando a los profesionales a trabajar con un método sistemático de evaluación y posicionamiento de los cuidados. Es importante entender que la calidad y la seguridad del paciente deben abordarse como un proceso continuo, que permita la aplicación de medidas que conduzcan a mejoras significativas como eje esencial en el proceso de enfermería (Febré et al., 2018); siendo esencial la empatía, como cualidad necesaria en el profesional de la enfermería, al referir su hacer por los demás y comprensión su enfoque actitudinal le deja visualizar al enfermero lo que el paciente necesita (Enríquez et al., 2020).

La teoría del cuidado humanista de Watson sustenta la práctica de la enfermería basada en el trabajo humanizador, el elemento transpersonal del ejercicio de la enfermería aborda el acto del cuidado como una protección humana, en el que se integra el compromiso ético de la enfermería para ofrecer una práctica altruista y de calidad holística (Contreras & Rodríguez, 2021).

Información de la satisfacción del paciente

La satisfacción del cliente se utiliza como criterio para medir la calidad de los servicios prestados. La satisfacción del paciente se construye por la calidad de los servicios prestados y por las diferentes percepciones de cada usuario. Depende de factores como la comunicación, la actitud del profesional, la competencia técnica y la percepción individual del paciente. Por otro lado, la satisfacción del paciente incluye depende de la visión que el paciente tiene de la práctica de enfermería e incluye aspectos administrativos, técnicos y profesionales del tratamiento recibido, así como de sus resultados. Cuando su percepción es positiva, se convierte en un indicador de calidad y atrae competitividad y demanda de la oferta de servicios (Arenas et al., 2022).

El poder de la comunicación en enfermería ayuda a tener relaciones armoniosas con los pacientes y sus familias. Es una herramienta eficaz para ganar la confianza a través de la relación bilateral paciente-paciente, el respeto y aceptación de la acción de cuidado que se le ofrece al paciente. La confianza crea seguridad y certeza en que su cuidador está calificado para hacer el trabajo y brindará los resultados de salud deseado (Gijón & Vigil, 2019). En la actitud del profesional de la enfermería destaca que los cuidados prestados por el personal de enfermería incluyen acciones seguras donde se lleva a cabo un proceso técnico, en las que se demuestra un cuidado y atención oportuna evitando poner en riesgo al paciente (Cobos et al., 2019).

En la competencia técnica el personal de enfermería involucra elementos profesionales, científicos y tecnológicos como base para realizar sus acciones en el cuidado del paciente utilizando procedimientos que trasciende su práctica humanizada del ser humano como un acto holístico (Fernández et al., 2022). En este sentido, la percepción individualizada del paciente es una valoración que realiza el paciente fundada en relación establecida con el enfermero. De este binomio nace la necesidad de reconstruir la percepción del cuidado que realiza el enfermero desde su rol, de sujeto humano que desarrolla una profesión que atiende las necesidades de salud que tienen los pacientes. La enfermería en estos días aporta un nuevo estilo en su práctica

para servir, del mejor modo a los intereses de las instituciones y las personas que requieren de sus servicios profesionales (Arenas et al., 2022).

La teoría de Madeleine Leininger basada en la satisfacción del cuidado sustenta este estudio, sus premisas tienen un contenido trascendental que sigue vigente en los tiempos posmodernos. Su modelo es valioso para la práctica de enfermería centrándose en perspectivas cualitativas y cuantitativas, desde la práctica incluyendo los niveles de atención de salud y el tipo de atención brindada (Arias et al., 2021).

METODOLOGÍA

Diseño de la investigación

Este estudio se basó en el método hipotético-deductivo, de tipo aplicado, descriptivo, correlacional, transversal y diseño no experimental. No se empleó la manipulación de variables y la data fue recaudada recaudando en un momento preestablecido (Carrasco, 2019) con el propósito de medir, la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de urgencias de un hospital de Lima, 2023.

La variable calidad de atención del personal de enfermería es definida por Cobos et al., (2019). como una serie de condiciones que se le brindan al paciente y las cuales son percibidas y apreciadas a través de un juicio de valor que involucra el cumplimiento de estándares establecidos internacionalmente. Para su medición operacional se emplearon los niveles muy insatisfecho, insatisfecho, regularmente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho, para medir la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Con respecto a la variable independiente satisfacción es comprendida como un sentimiento actitudinal que siente el paciente ante el servicio que le es prestado en el cuidado por el personal de enfermería (Carrasco, 2019). Se realizó la medición a través de muy insatisfecho, insatisfecho, regularmente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho para las dimensiones de comunicación, actitud profesional, competencia técnica, y percepción individual.

Participantes

Del cid et al. (2011) señala que la población es aquella entendida como el conjunto de sujetos u objetos con características similares y se corresponden con la intención del estudio y forman parte de las variables planteadas. En este estudio la población fue suministrada por el jefe del área estadística de un hospital de Lima en 2023, y comprende 93 pacientes atendidos en el área de urgencias. La muestra atendiendo a Carrasco (2019) es un subconjunto de la población que se estudia con posibilidad de representarla porque posee características idóneas. No se aplicó el cálculo de muestra poblacional por ser la población pequeña y atiende al número mínimo para la realización del estudio. En este sentido, la muestra es la totalidad de la población 93 pacientes atendidos en el área de urgencias en 2023.

Procedimiento de muestreo

Se empleó el método probabilístico simple y el muestreo aleatorio donde todos los sujetos que conforman la muestras tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para ser incluidos (Carrasco, 2019). Se consideraron como criterios de inclusión pacientes de 18 a 57 años, los atendidos en el área de emergencia y que aceptaran participar en el estudio. Se excluyeron los pacientes con edades menores a 18 años y mayores de 57 años, los atendidos en otras áreas de servicio médico y aquellos que no quisieron participar en la investigación.

Técnicas e instrumentos

Para la medición de la variable calidad de atención se empleó una encuesta diseñada y validada por el investigador, contentiva de 22 ítems y con escala tipo Likert, la validación fue realizada por el juicio de expertos atendiendo a los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. La confiabilidad fue calculada a través de Alfa de Cronbach obteniendo como puntaje 0.799, el cual lo ubica en el rango de aceptable y puede ser utilizado.

Con respecto, a la variable satisfacción, el instrumento con escala Likert diseñado por el investigador contiene 15 ítems, los cuales fueron sometidos al juicio de expertos y a la prueba de confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach, el cual arrojó como factor predictor el valor de 0.828 lo cual lo considera como una confiabilidad buena y confiable para ser aplicado.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se detallan los resultados obtenidos basados en los datos encontrados para las variables. En la tabla 1 se presentan los datos generales de los pacientes atendidos en el área de emergencias de un hospital de Lima. A través de los cuales se puede observar que de los 93 pacientes atendidos las tendencias predominantes fueron un rango de edad en un 60.2% de 18 a 29 años, el sexo femenino en un 62.4%, y el nivel de estudios de secundaria en el 43% de los encuestados

Tabla 1

Datos generales de pacientes atendidos en el área de emergencia de un hospital de Lima

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje (%)
		n= 93	100.0
Edad	18 a 29 años	56	60.2
	30 a 39 años	16	17.2
	40 a 49 años	13	14.0
	50 a 57 años	8	8.6
Sexo	Femenino	58	62.4
	Masculino	35	37.6
Grado de instrucción	Analfabeta	3	3.2
	Primaria	21	22.6
	Secundaria	40	43.0
	Superior	29	31.2

En la tabla 2, se puede apreciar los niveles de la variable calidad de atención de los pacientes que fueron atendidos en el área de emergencias, resultando estar ubicada en un 78.5% como buena la calidad de la atención que prestan los enfermeros.

Tabla 2

Variable calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy mala	0	0.0	0.0
Mala	0	0.0	0.0
Regular	8	8.6	8.6
Buena	65	69.9	78.5
Muy buena	20	21.5	100.0
Total	93	100.0	

En cuanto a la tabla 3, se mide la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencias de un hospital de Lima, hallándose que el 65.6% de los encuestados se encuentran en el nivel de satisfacción. En este sentido se evidencia que a medida que aumenta la calidad de servicio del enfermero aumenta la satisfacción del paciente en el área de urgencias de un hospital de Lima.

Tabla 3

Variable satisfacción

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Regularmente satisfecho	5	5.4	5.4
Satisfecho	61	65.6	71.0
Muy satisfecho	27	29.0	100.0
Total	93	100.0	

Con respecto, a la correlación de las variables atención del servicio y satisfacción del paciente del área de emergencias se puede visualizar en la tabla 4, los valores de Rho de Spearman para la calidad de servicio y satisfacción de $p = 0.606$, que indica una relación buena y directa entre ambas variables; por lo tanto, a medida que la calidad de atención sea buena, el paciente atendido estará satisfecho.

Tabla 4

Correlación entre calidad de servicio y satisfacción

Correlaciones				
		Calidad de Atención		Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Es importante, resaltar según lo evidenciado en la tabla 5, que los niveles de la variable calidad profesional con respecto, a sus dimensiones arrojaron para la fiabilidad 72% buena, los elementos tangibles 51.6% muy buena, 50.5% buena para la empatía, 43% buena en la calidad de respuestas y 41.9% buena en la seguridad. Lo que indica que la calidad de atención es vista como fiable para los pacientes del servicio de emergencias de un hospital de Lima.

Tabla 5

Niveles y dimensiones de la variable calidad de servicio

	Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena		Total	
	n1	%	n2	%	n3	%	n4	%	n5	%	n	%
Fiabilidad	0	0.0	0	0.0	10	10.8	67	72.0	16	17.2	93	100
Capacidad de respuesta	0	0.0	1	1.1	13	14.0	40	43.0	39	41.9	93	100
Seguridad	0	0.0	2	2.2	21	22.6	39	41.9	31	33.3	93	100
Empatía	0	0.0	0	0.0	13	14.0	47	50.5	33	35.5	93	100
Elementos tangibles	0	0.0	0	0.0	5	5.4	40	43.0	48	51.6	93	100

En la variable satisfacción, presentada en la tabla 6 se puede visualizar con respecto a sus dimensiones que los encuestados se encuentran muy satisfechos en un 52.7% de la actitud profesional del personal de enfermería y en un 51.6% con respecto a la competencia técnica; y en el nivel de satisfechos en 64.5% se ubica la percepción individual del paciente y la comunicación en un 39.8%. Esto indica que el personal de enfermería cuenta con un alto nivel de competencias técnicas y profesionales pero la comunicación enfermero-paciente debe mejorar.

Tabla 6

Niveles y dimensiones de la variable satisfacción

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	n1	%	n2	%	n3	%	n4	%	n5	%	n	%
Comunicación	0	0.0	1	1.1	20	21.5	37	39.8	35	37.6	93	100
Actitud profesional	0	0.0	3	3.2	4	4.3	37	39.8	49	52.7	93	100
Competencia técnica	0	0.0	3	3.2	4	4.3	38	40.9	48	51.6	93	100
Percepción del paciente de su Individualidad	0	0.0	0	0.0	11	11.8	60	64.5	22	23.7	93	100

La fiabilidad de la calidad de servicio es claramente percibida por los pacientes por el respeto que existe por parte del enfermero del área de emergencias (Arenas et al., 2022) dado, que brinda una orientación clara y adecuada en la atención y respeta el horario programado (Contreras & Rodríguez, 2021); además, la capacidad de sus respuestas está acorde con el tiempo esperado por los pacientes y del respeto por la privacidad en los cuidados permiten una buena relación empática paciente- enfermero (Espinoza et al., 2021).

En cuanto a la comunicación a pesar de que el profesional de la enfermería atiende y brinda instrucciones claras y precisas los pacientes señalan que debe existir un canal comunicativo más abierto donde la actitud del profesional de la enfermería sea menos imponente (Febres & Mercado, 2020). Con respecto a las competencias técnicas se pudo evidenciar que son altas y

efectivas lo que conlleva a una recuperación rápida medida por una buena aplicación de técnicas en su práctica (Gutiérrez et al., 2019).

La investigación de Kruk et al. (2018) pone en evidencia que la calidad de la atención comprende actividades planificadas por el enfermero atiendo a el tiempo que se requiere para el cuidado y las técnicas apropiadas para la recuperación del paciente. Lara (2019) hace hincapié en que la calidad no solo depende de que haya profesionales de enfermería capacitados, sino que juega como factor importante una buena comunicación con el paciente. En este sentido, Cruz et al., (2021) menciona que la relación entre ellos debe ser respetuosa, debe contener valores morales y éticos, pues estos son los principios que permiten crear lazos y confianza entre el enfermero y el paciente.

Además, Quintero et al. (2021) señalan que la comunicación es un factor clave de la calidad y satisfacción que hace que el paciente se sienta importante y considerado. En cuanto a los elementos tangibles son percibidos por el paciente a través de los cinco sentidos, y son cruciales para la percepción individualizada de la satisfacción del paciente (Rodríguez & Arévalo, 2023). Esta abarca desde las competencias técnicas y prácticas hasta las relaciones interpersonales que se crean, las acciones comunicativas y la gestión de la atención prestada por el enfermero.

En la visión de Ruíz et al. (2020) se debe fortalecer en el personal de enfermería el aspecto humano como competencia del enfermero para brindarle mayor satisfacción al paciente y en su investigación encontró que existe un nivel moderado de satisfacción en los pacientes representado por el 67.8% y en la una calidad buena de 53.5% por el servicio recibido. Los resultados contrastan con Salazar (2021) cuando encontró en una muestra de 200 sujetos hospitalizados a quienes encuestó y encontró que el 63.5% de los pacientes se encontraron satisfechos y el 14.5% muy satisfechos. Por lo expresó que el mejorar la calidad de atención incide en el nivel de satisfacción del paciente.

También, Salazar et al. (2020) presenta como resultados de su estudio una asociación significativa de valor $p < 0.05$ existente entre calidad de cuidado y satisfacción de la paciente establecida en un 90.3% donde los pacientes están satisfechos de los cuidados brindados por el personal de enfermería durante y después de su estancia en el hospital. Por lo que señala que la evaluación de la calidad de la atención que ofrecen los trabajo enfermeros en los pacientes en las dimensiones competencias prácticas y comunicación debe ser monitoreada continuamente.

Con respecto, a la actitud del profesional de enfermería Oliva et al. (2022) mencionaron que el componente humano en cuanto al trato amable y empatía son los aspectos que más valoran los pacientes, pero los menos recibidos por el personal de enfermería. Los investigadores concluyeron la necesidad de fortalecer en el personal de enfermería este componente como práctica humanizada para con los otros; y así, brindarle mayor satisfacción al paciente.

En cuanto a la existencia de una calidad de cuidado en pacientes recibidos en el área de urgencias López et al. (2023) encontraron que el 67.8% presentan moderado nivel de satisfacción y el 18.9% están muy satisfechos por la calidad del servicio recibido. Aunque, el estudio de Lucas et al. (2021) contrastan al señalar que el 75% de los encuestados dicen que la atención recibida fue regular, el 68,75% aseguran que el personal de enfermería es insuficiente para atender la cantidad de pacientes que ingresan

Para Fernández et al. (2022) la percepción de la calidad percibida como cuidado humanizado resultó ser de 65.2% de buena calidad y el 67.9% se sintieron satisfechos, lo cual fue corroborado mediante el valor de 0.897 en Chi Cuadrado. En este sentido la correlación fue alta y significativa entre ambas variables. Igualmente, Sánchez et al. (2020) investigaron la seguridad del paciente

ante la calidad y satisfacción del cuidado de enfermería hallando el 52.2% de los entrevistados perciben una alta seguridad en los cuidados que ofrece el personal de enfermería del hospital y reflejan un 46.7% de satisfacción al haber recibido una calidad media del servicio; además, el 58.8% están satisfechos del servicio brindado y el 35.2% muy satisfechos.

CONCLUSIÓN

Se concluyó que existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia de un hospital de Lima, que señalan un nivel bueno de la calidad de servicio y de satisfacción para la variable de satisfacción.

En cuanto, a la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia de un hospital de Lima, existe una relación directa y un nivel bueno de fiabilidad que le aporta al paciente satisfacción.

Respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia de un hospital de Lima, se pudo determinar una relación directa y un nivel bueno en la capacidad de respuesta.

En la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión seguridad y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia de un hospital de Lima, corroboró la existencia de una relación directa y un nivel bueno en la seguridad que siente el paciente por los cuidados de enfermería.

Para la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión empatía y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia de un hospital de Lima, se estableció la existencia de una relación directa y un nivel bueno en la empatía que se establece entre el paciente y enfermero.

En cuanto a la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión elementos tangibles y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia de un hospital de Lima, se halló la existencia de una relación directa y un nivel bueno de los elementos tangibles que le permiten al paciente sentir satisfacción.

En este sentido, es importante enfatizar que la calidad de servicio de emergencias de contar con un personal de enfermería capacitado técnicamente y humanizado que pueda poder enfrentar la complejidad de la acción del cuidado que requiere el paciente eficazmente a fin de generar satisfacción en los pacientes por el trabajo que realizan al poder cubrir las necesidades y expectativas en los enfermos que acuden al área de urgencias.

REFERENCIAS

Arenas, M., Gutiérrez, L., Huertas, M., Doria, D., Martínez, P., & Puerto, N. (2022). Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. *Boletín Semillero de Investigación en Familia*, 4(1). <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/872>

Arias, A., González, M., & de Aparicio, X. (2021). Transculturalidad y rol de enfermería en atención primaria de salud. *RECIMUNDO*, 5(1), 97-103. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1337>

Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación, editorial San Marcos E I R Ltda.

Cassiani, M., Jiménez, F., Umpierrez, A., Peduzzi, M., Leija, C. (2020). La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Rev Panam Salud Publica*, 44, e64. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>

Contrera, A., & Rodríguez, A. (2021). Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. *Benessere. Revista de Enfermería*, 6(1). <https://rcs.uv.cl/index.php/Benessere/article/download/3037/2910>

De Bortoli, S., Munar, E, Umpiérrez, A., Peduzzi, M. y Hernández, C. (2020). La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Rev Panam Salud Publica*, 44. <https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>

Del Cid, A., Méndez, R., y Sandoval, F. (2011). Investigación. Fundamentos y metodología. México: Pearson Educación.

Enríquez, I., López, M., & Calixto, M. (2020). Empatía en la relación enfermera-paciente: perspectiva de los patrones del conocimiento de Barbara Carper. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 27(4), 230-236. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=92844>

Espinosa, A., Arteaga, G., & Elers, Y. (2021). Arte y ética como dimensiones del cuidado de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192021000300019&script=sci_arttext

Febré, N., Mondaca, K., Méndez, P., Badilla, V., Soto, P., Ivanovic, P., Reynaldos., K y Canales, M. (2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Las Condes*, 278-287. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>

Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Fernández, C., Mansilla, E., Aravena, A., Aníñare, B. y Garcés, M. (2022). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto al cuidado de enfermería. *Enfermería: cuidados humanizados*, 11(1): e2635. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2393-66062022000101201&script=sci_arttext&tlng=pt

Gijón, M., & Vigil, M. (2019). Instrumentos que miden la comunicación enfermera-paciente. *Enfermería universitaria*, 16(3), 303-312. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632019000300303&script=sci_arttext

Gutiérrez, Z., Lorenzo, M., Berríos, A. (2019). Calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado. *Revista Cuatrimestral Conecta Libertad*, 13(1), 1-11. <http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>

Kruk, M., Gage, A., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., ... & Pate, M. (2018). Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución. *The Lancet Global Health*, 6(11), e1196-e1252. https://www.hsph.harvard.edu/wp-content/uploads/sites/2445/2019/04/18tlgh0221_Spanish_translation_new.pdf

Lara, Y. (2019). Cómo el paciente percibe y genera expectativas sobre determinado servicio. *Revista Criterios*, 26 (1), 135-154. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8736364.pdf>

López, W., Ochoa, S., Arias, E. (2023). El proceso de enfermería y su aplicación en las unidades de cuidado crítico: revisión integrativa. *Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm*, 13(3),40-53. Doi: <https://doi.org/10.56104/Aladafe.2023.13.1021000415>

Lucas, L., Rosales, C., Castillo, E., Reyes, C., & Salas, R. (2021). Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Index de Enfermería*, 30(1-2), 39-43. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962021000100010&script=sci_arttext&tlng=pt

Oliva, J., Fornaris, K., Lezcano, M., & Suárez, D. (2022). Referentes teóricos que sustentan la actuación de Enfermería en el cuidado a pacientes con cáncer. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192022000100019&script=sci_arttext

Ortiz, M., Cruz, V., Montañez, A., & Buitrago, Y. (2021). Estrategias para fortalecer la humanización de los servicios en salud en urgencias. *Revista Ciência y Cuidado*, 18(1), 94-104. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7732371.pdf>

Quintero, S., Toirac, Y., Laffita, D., Rodríguez, I., & Ruiz, R. (2021). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, (37). <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588>

Rodríguez, R. & Arévalo, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815

Ruiz, J., Tamariz, M., Méndez, L., Torres, L., & Duran, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003

Salazar, A. (2021). Tendencias internacionales del cuidado de enfermería. *Investigación y Educación en Enfermería*, 294-304. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072011000200014

Sánchez, A., Sánchez, A., Párraga, J y Barquero, T. (2020). Cultura de seguridad del paciente en emergencias sanitarias. *Nure Inv.* 18(110). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7843701.pdf>

Santiago, D., Jiménez, E., Pérez, M., & Hernández, A. (2020). Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y enfermería*, 26(26). 2020. <https://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>

Ugarte, O. (2019). Gobernanza y rectoría de la calidad en los servicios de salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 296-303. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200019&script=sci_arttext

Zegarra, M., Arias, Y., Núñez, C., Mannrelli, M., Figueroa, E., Rodríguez, P. (2021). Diagnóstico de la enfermería en el Perú. Una perspectiva histórica y de equidad En: https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .