

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

**FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**EMPATÍA DEL PERSONAL DE SALUD RELACIONADA A
LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE
TRAUMATOLOGÍA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO
VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO 2022.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD MENTAL

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

TESISTAS:

Bach. Enf. AGAPITO VILLANUEVA VILMA

Bach. Enf. LOPEZ DEL AGUILA LUCY

Bach. Enf. LOPEZ WESTREICHER EVELYN PAOLA

ASESORA:

Dra. SOTO HILARIO JUVITA DINA

HUÁNUCO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis la dedicamos:

A Dios que ha sido nuestra guía y fortaleza de cada día por sus bendiciones para poder lograr nuestros objetivos.

A nuestros padres con su amor, comprensión, paciente y sobre todo esfuerzo nos han permitido llegar hoy a cumplir unas de nuestros mayores objetivos, para poder lograr nuestras metas con su apoyo incondicional al inculcarnos perseverancia y constancia ante cualquier adversidad.

A nuestra familia por su consejos y palabras de aliento hicieron en nosotras una mejor persona y de alguna manera son parte de nuestro proceso de superación como personas, acompañándonos en todo momento.

Agradecimiento

Quisiera expresar nuestro mayor agradecimiento a Dios, por bendecirnos y darnos la fortaleza día a día en nuestras vidas, y a toda nuestra querida familia por sustentar nuestro camino universitario de inicio a fin.

Agradecemos a todas nuestras docentes y las personas que tuvimos como guías en todo nuestro proceso, con sus valiosos conocimientos y su palabra sabia, rigurosos y precisos, a quien les debemos nuestros conocimientos.

Gracias a todos los antes mencionados por su apoyo incondicional.

Resumen

Objetivo: Analizar la relación entre la Empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022. **Metodología:** la investigación corresponde al tipo prospectivo, transversal, observacional y correlacional, el método utilizado es cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por 150 pacientes ingresos durante 3 meses y 30 personal de salud. Se usaron 2 instrumentos, diseñada para medir la variable empatía “Escala de empatía Medica de Jefferson (EEMJ)” planteado por Mohammadreza Hojat y para medir la variable satisfacción el cuestionario “Percepción de la variable medidas satisfacción”. Se realizó análisis de carácter descriptivo haciendo el uso de la prueba estadística no paramétrica de correlación de Spearman. **Resultados.** En las variables: toma de perspectiva en la empatía, el valor Rho de 0.56, al ser interpretado mediante la tabla de nivel de relación del coeficiente de correlación de Spearman, se evidencia la existencia de relación positiva moderada; la atención por compasión, el valor Rho de 0.72, fue interpretado mediante la tabla de nivel de relación del coeficiente de correlación de Spearman, se evidencia la existencia de relación positiva alta; capacidad de ponerse en el lugar del paciente, el valor Rho de 0.77, al ser interpretado mediante la tabla de nivel de relación del coeficiente de correlación de Spearman, se evidencia la existencia de relación positiva alta. **Conclusión.** La relación entre la empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano; el valor calculado de Rho fue de 0.811 con un nivel de significancia o p valor de 0.000; por lo que con una probabilidad de error de 5% la empatía del personal de salud se relaciona con la satisfacción del paciente y se evidencia la existencia de relación positiva alta. aceptando la hipótesis de investigación.

Palabras claves: Empatía, satisfacción, paciente.

Abstract

Objective: To analyze the relationship between Empathy of health personnel and patient satisfaction in the trauma service, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022. **Methodology:** the research corresponds to the prospective, cross-sectional, observational and correlational type, the method used is quantitative. The study population consisted of 150 patients admitted for 3 months and 30 health personnel. Two instruments were used, designed to measure the empathy variable "Jefferson's Medical Empathy Scale (EEMJ)" proposed by Mohammadreza Hojat and to measure the satisfaction variable the questionnaire "Perception of the variable measures satisfaction". A descriptive analysis was carried out using the non-parametric statistical test of Spearman's correlation. **Results.** In the variables: perspective taking in empathy, the Rho value of 0.56, when interpreted through the relationship level table of the Spearman correlation coefficient, shows the existence of a moderate positive relationship; compassionate care, the Rho value of 0.72, was interpreted using the relationship level table of Spearman's correlation coefficient, the existence of a high positive relationship is evidenced; ability to put oneself in the patient's place, the Rho value of 0.77, when interpreted using the relationship level table of the Spearman correlation coefficient, shows the existence of a high positive relationship. **Conclusion.** The relationship between the empathy of health personnel and patient satisfaction in the trauma service, Hermilio Valdizán Medrano Regional Hospital; the calculated Rho value was 0.811 with a level of significance or p value of 0.000; Therefore, with a probability of error of 5%, the empathy of the health personnel is related to patient satisfaction and the existence of a high positive relationship is evident. accepting the research hypothesis.

Keywords: Empathy, satisfaction, patient.

Índice

Resumen	iv
Abstract	v
Introducción	11
CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACION	13
1.1. Fundamentación del problema de investigación	13
1.2. Formulación del problema de investigación	14
1.3. Formulación de objetivos generales y específicos.....	15
1.4. Justificación	15
1.5. Limitaciones	16
1.6. Formulación de hipótesis generales y específicos.....	17
1.7. Variables.....	18
1.8. Definición teórica y operacionalización de variables.....	18
CAPITULO II MARCO TEORICO	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Bases teóricas	25
2.3. Bases Conceptuales	27
2.4. Bases epistemológicas, bases filosóficas y/o bases antropológicas	29
3.1. Ámbito.....	41
3.2. Población	41
3.3. Muestra	41
3.4. Nivel y tipo de estudio.....	42
3.5. Diseño de Investigación.....	43
3.6. Métodos, Técnicas e instrumento	43
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento	45
3.8. Procedimiento.....	46
3.9. Tabulación y análisis de datos.....	47

3.10. Consideraciones Éticas	47
CAPITULO IV RESULTADOS	49
CAPITULO V DISCUSIÓN.....	67
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFIA	74
ANEXOS.....	80

Índice de Tablas

Tabla 1. Toma de perspectiva en la empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	49
Tabla 2. Atención por compasión en la empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	51
Tabla 3. Capacidad de ponerse en el lugar del paciente en la empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	52
Tabla 4. Empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	53
Tabla 5. Satisfacción del paciente respecto a la tangibilidad en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	54
Tabla 6. Satisfacción del paciente respecto al profesionalismo del personal en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.	55
Tabla 7. Satisfacción del paciente respecto a la información brindada por el personal en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	56
Tabla 8. Satisfacción del paciente respecto a la capacidad de atención en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	57
Tabla 9. Satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	58
Tabla 10. Toma de perspectiva en la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	59
Tabla 11. Atención por compasión en la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	60

Tabla 12. Capacidad de ponerse en el lugar del paciente en la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	61
Tabla 13. Empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	62
Tabla 14. Prueba de correlación de Spearman en las variables: Toma de perspectiva en la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.	63
Tabla 15. Prueba de correlación de Spearman en las variables: Atención por compasión en la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	64
Tabla 16. Prueba de correlación de Spearman en las variables: Capacidad de ponerse en el lugar del paciente en la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	65
Tabla 17. Prueba de correlación de Spearman en las variables: Empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	66

Índice de Figuras

Figura 1. Representación gráfica de la toma de perspectiva en la empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	49
Figura 2. Representación gráfica de la Atención por compasión en la empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	51
Figura 3. Representación gráfica de la Capacidad de ponerse en el lugar del paciente en la empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	52
Figura 4. Representación gráfica de la empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	53
Figura 5. Representación gráfica de la Satisfacción del paciente respecto a la tangibilidad en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	54
Figura 6. Representación gráfica de la Satisfacción del paciente respecto al profesionalismo del personal en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	55
Figura 7. Representación gráfica de la Satisfacción del paciente respecto a la información brindada por el personal en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	56
Figura 8. Representación gráfica de la Satisfacción del paciente respecto a la capacidad de atención en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	57
Figura 9. Representación gráfica de la Satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.....	58

Introducción

La empatía resulta ser una habilidad clave y esencial en la relación enfermera-paciente puesto que con ello se logra que estos últimos contribuyan de una mejor manera en su tratamiento y mejora logrando así un buen nivel de satisfacción en cuanto al servicio prestado. En tal sentido la empatía es definida como el sentir de la otra persona como si fuera propio, percibiendo de este modo los sentimientos del paciente tales como; ira, miedo o confusión como si fuera suyo sin hacer a un lado su propio sentir, consiguiendo así poder entenderle. (Olivares, 2020) y lograr la satisfacción del paciente el cual es un concepto que se encuentra fuertemente ligado a la percepción de la calidad, la cual deriva de la opinión del paciente respecto a las necesidades que han podido ser satisfechas y la obtención de resultados esperados por el mismo en el tratamiento de un mal que lo aqueja, por lo que toma vital relevancia la opinión que formule el paciente en calidad de evaluador (Alvarez, Olivares, Cadena, & Olvera, 2012).

De tal forma, es relevante reconocer como la práctica de esta habilidad de la empatía en el personal de salud va a generar ciertos niveles de satisfacción en los pacientes por lo que el presente estudio permitirá determinar la relación existente entre la empatía del personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de traumatología del hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.

En el capítulo I, el problema de investigación que abarca la fundamentación, la formulación del problema y objetivos tanto general como específicos, además de la justificación y limitantes de la investigación, también se presenta la hipótesis general y específicas, variables, definición teórica y la operacionalización de las variables

En el capítulo II, se comprende el marco teórico, presentándose los antecedentes, bases teóricas, bases conceptuales y las bases epistemológicas.

Capitulo III, se desarrolló el marco metodológico de la investigación teniendo en cuenta el ámbito, caracterización del participante, población y

muestra, nivel, tipo, diseño, método y técnica e instrumentos para la recolección de datos, la validación y confiabilidad, así como el procedimiento y plan de tabulación y análisis de datos, como también las consideraciones éticas.

En el capítulo IV, el desenlace del resultado.

En el capítulo V, la discusión de la investigación.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Fundamentación del problema de investigación

El contexto dinámico y vertiginoso por el cual aún se encuentra el sistema de salud, implica sobre esfuerzos de parte de su personal, quienes tienen que extremar sus competencias personales para no descuidar la relación que tienen con el paciente, de esta forma se ha visto que la percepción de satisfacción de los usuarios se ha encontrado en detrimento, a pesar de los esfuerzos de mejora obtenidos, se reportó insatisfacción por parte de usuarios del servicio de salud. Los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) del 2016, mostraron una presunción de servicios de consulta externa del 73,9% a nivel nacional (incremento de 3,8 puntos porcentuales respecto al 2014), siendo así la satisfacción de los usuarios de establecimientos del MINSA y Gobiernos Regionales (66,7%) inferior al promedio nacional y al de las demás Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Perú. (1).

Sobre esto se trató de conocer al factor asociado a la satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud en Perú, pero aún no se ha podido orientar de manera particular siendo necesidad de una intervención a través de experiencias privadas. En la actualidad los sistemas requieren mecanismos de intervención en la persona y justamente ello es que nuestra actividad profesional se brinde de manera humanizada, lo que es muchas veces conocido como empatía, asimismo la satisfacción del usuario es considerada un indicador de calidad y un resultado clave para medir el cuidado.

A nivel mundial se conoce a través de un reporte del Minsa que los pobladores de las zonas cercanas a Wuhan un 29.3% y 53.8% refieren un impacto psicológico moderado y severo producto de la emergencia sanitaria, además el 8.1% sufre estrés moderado

y severo, asimismo los grupos afectados se encuentran entre las edades entre 18 a 30 y mayores de 60 años. (2).

Para Eisenberg en el 2000 (3); La empatía es una reacción emocional que proviene de la comprensión del estado o situación de la otra persona y es similar a lo que otra persona está sintiendo; Por lo tanto, la reacción empática abarca la capacidad para comprender a la otra persona y ponerse en su lugar, a partir de lo que se puede observar, de la información verbal o accesible desde la memoria (toma de perspectiva) además de la reacción afectiva de compartir su estado emocional, que puede producir tristeza o ansiedad. (4).

Con lo descrito es que nos hemos propuesto comprender a las variables de la empatía y satisfacción del usuario, y con el propósito general de analizar la relación que existe entre ambas variables, buscamos presentar precedentes de investigación en una profesión de la especialidad de la salud que se encuentra fuertemente golpeada por situaciones de exigencia que la obliga a amoldarse a situación de respuesta adecuada en la jornada propia de atención de la salud.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la Empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la toma de perspectiva del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022?

¿Cuál es la relación entre atención por compasión del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio

de traumatología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022?

¿Cuál es la relación entre la capacidad de ponerse en el lugar del paciente del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022?

1.3. Formulación de objetivos generales y específicos

1.3.1. Objetivo General

Analizar la relación entre la Empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Determinar la relación entre la toma de perspectiva del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.
- ✓ Determinar la relación entre atención por compasión del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.
- ✓ Determinar la relación entre la capacidad de ponerse en el lugar del paciente del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.

1.4. Justificación

El presente estudio se justifica a nivel teórico, ya que se orientó en las propuestas vigentes y aceptadas en la comunidad científica actualmente, pero además se orientó en la percepción de satisfacción que vienen a tener a tener los pacientes sobre la

atención recibida y son valorados de manera medible, es así que esta variable junta a la empatía toma partida para poder conocer una correspondencia entre ambas de haber.

A nivel practica permite ser justificada y orientada al reconocimiento al personal de salud sobre las prácticas diarias que desarrollan en el ínterin del desempeño de funciones y de esta forma sirve para poder implementar mecanismos de mejora en las propias acciones y que servirán como modelo de ejecución a nivel de los servicios de salud y el trato que se desarrolla con los pacientes.

A nivel metodológico, es justificable ya que se tomaron los mecanismos que la ciencia propone para cumplir con los requerimientos de rigurosidad que aportaron al bagaje de conocimientos y de esta forma es que se permitio probar de manera estadística las proposiciones realizadas como hipótesis propuesta.

1.5. Limitaciones

La complejidad del estudio propuesto fue una limitación, ya que esta permitió la observación de las variables en un solo momento, presentado de manera descrita sus particularidad y asociaciones, pero que no se orientó hacia el cambio de la realidad de las mismas, este estudio pretende aportar a la ciencia para que se den modelos de intervención más complejos y facilite la intervención a futuros investigadores de la salud

La emergencia sanitaria propiamente dicha es una limitación, ya que ponderó un momento atípico para el desarrollo de estudios respecto a la atención del profesional de enfermería y su paciente, debido a que se encontraron en situaciones de estrés que dificultaron la naturalidad del momento de intervención, de todas formas, se buscó momentos y mecanismos para poder desarrollar el trabajo de campo sin afectar el normal desempeño de sus funciones del personal de salud.

1.6. Formulación de hipótesis generales y específicos

1.6.1. Hipótesis General

Ha: Existe la relación entre la Empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.

Ho: No Existe la relación entre la Empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.

1.6.2. Hipótesis Específicos

H₁: Existe relación entre la toma de perspectiva del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.

Ho: No existe relación entre la toma de perspectiva del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.

H₂: Existe relación entre atención por compasión del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.

Ho: No existe relación entre atención por compasión del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.

H₃: Existe relación entre la capacidad de ponerse en el lugar del paciente del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.

Ho: No existe relación entra la capacidad de ponerse en el lugar del paciente del personal de salud y la satisfacción del

paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional
Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.

1.7. Variables

1.7.1. Variable Independiente

a) Empatía

1.7.2. Variable Dependiente

b) Satisfacción del paciente.

1.8. Definición teórica y operacionalización de variables

Empatía:

Consiste en el tacto que permite entender como sienten las otras personas, a nivel de pensamiento, interpretación de intenciones y de emociones. (5).

Satisfacción del paciente:

Es la sensación o estado único que se produce en cada persona, provocando un sentimiento de comodidad y confort que se alcanza al cubrir una necesidad, para el caso es la respuesta acertada hacia una queja consulta o duda.(6)

1.8.1. Operacionalización de Variables

VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas	Niveles y Rango
SATISFACCION DEL PACIENTE	Tangibilidad	Instalaciones y mobiliario	1,2	Ordinal con Likert Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Insatisfecho (18 a 31) Poco Satisfecho (32 - 55) Satisfecho (56 - 90)
		Personal	3		
		Tecnología y coordinación	4,5		
	Profesionalismo	Cumplimiento de procedimientos	6		
		Conocimiento técnico y evaluación	7, 8		
		Valores y ética	9, 10		
	Información	Confianza y fiabilidad	11		
		Comprensibilidad	12		
		Claridad y confidencialidad	13, 14		
	Capacidad de atención	Asignación de funciones y supervisión	15,16		
		Organización	17		
		Cumplimiento de tiempos	18		
EMPATIA.	Toma de perspectiva	Comprensión de sentimientos. Comunicación con lenguaje corporal y verbal. Sentido del humor. Intención de empatía Valoración paciente-enfermera por entender sus sentimientos. Discernimiento de lo que acontece en la mente del paciente. Empatía como generador de éxito terapéutico. Comprensión del estado emocional enfermera-paciente y familia. Pensar como el paciente para optimizar cuidado. Empatía como factor terapéutico.	2, 4, 5, 9, 10, 13, 15, 16, 17, 20	Escala ordinal Tipo Likert (7) Totalmente de acuerdo (6) De acuerdo (5) Algo de acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) Algo en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Alto (101-140). Medio (60-99), Bajo (20-59). Toma de Perspectiva • Alto (50-70) • Medio (30-49) • Bajo (10-29) Atención por compasión • Alto (45-49) • Medio (31-44) • Bajo (17-30). Capacidad de ponerse en el lugar del paciente: • Alto (16-21) • Medio (10-15) • Bajo (3-9)
		Atención por compasión	Comprensión de sentimientos para el tratamiento fisioterapéutico. Importancia de prestar atención a las emociones durante el registro. Importancia de prestar atención a las experiencias. Para la efectividad del tratamiento. Importancia de los lazos emocionales en el éxito del tratamiento. Importancia de conocer vivencias personales del paciente. Importancia de las emociones en el éxito del tratamiento. Rechazo a la literatura no médica o arte		
	Capacidad de ponerse en el lugar del paciente	• Dificultad de la enfermera para ver las cosas como el paciente. • Dificultad para enfocar como siente el paciente. Rechazo a involucrarse emocionalmente con el paciente.	3, 6, 18		

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional.

En Ecuador en el 2021, Costales Coronel, Blanca Georgina y Freire Caluña, Lizbeth Alexandra (7), han realizado un estudio para la universidad Técnica de Ambato con el título Empatía en la atención al paciente por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria por Covid 19 en el centro de salud Quero tipo C, las acciones se han orientado por analizar la empatía en la atención al paciente por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria por Covid-19, con un enfoque metodología cuantitativa de nivel descriptivo, para los cuales se han considerado una muestra de 50 profesionales de salud que desarrollaron la escala de empatía de Jefferson de modo individual. A través de ello se ha determinado que la dimensión empática más alta en la atención al paciente en el Centro de Salud Quero Tipo C, fue la toma de perspectiva y el más bajo ponerse en el lugar del paciente y la atención por compasión, lo que realmente muestra la necesidad de atención psicológica y apoyo emocional al personal de salud para fortalecer la empatía en el personal involucrado.

En Venezuela en el 2020 (8), han presentado un estudio denominado la Calidad de atención médica, relación médico paciente y empatía médica en un servicio de medicina interna de un hospital tipo IV. Con las acciones orientadas hacia correlacionar la calidad de atención médica, la relación médico paciente y la empatía médica en el servicio de medicina interna. Se ha realizado un estudio observacional, descriptivo-correlacional, de corte transversal. Los participantes como población fueron conformado por los médicos residentes del Servicio de Medicina Interna y pacientes de los servicios de hospitalización de dicho servicio. Al respecto se ha podido advertir de correlación positiva y estadísticamente significativa que entre los puntajes obtenidos en

las escalas de la relación médico paciente, empatía y de satisfacción del usuario. Se pudo evidenciar una correlación positiva entre la calidad de atención, la relación médico paciente y la empatía médica expresada en la satisfacción de pacientes y residentes. Se ha podido concluir que a mayores niveles de empatía estos se relacionaron con mayor satisfacción en calidad de atención de los pacientes y una relación médico-paciente más satisfactoria.

En Colombia en el 2018, Mayra Alejandra Céspedes Ávila (9), han realizado un estudio de revisión sistemática denominado percepción de la empatía en la atención en salud y el cuidado en estudiantes y profesionales de enfermería, factores asociados en la relación empática, para la cual ha utilizado 57 artículos científicos, con un modelo de construcción tipo narrativo en la que emergieron categorías, ha realizado mecanismos para la obtención de conclusiones, que la empatía tiende a aumentar de significativamente con un enfoque en la empatía desde la enseñanza, especialmente si el enfoque está argumentado en experiencias de los estudiantes con los pacientes, que se verá reflejado en la actitud como profesionales de enfermería y salud. Además, se ha presentado la oportunidad de sugerir llevar a cabo más estudios longitudinales con muestras de mayor tamaño para determinar el efecto de los patrones de empatía relacionados con el desgaste con el tiempo de práctica y atención clínica que imposibilitan la relación de la empatía con el sujeto de cuidado.

A nivel nacional.

En Trujillo en el año 2015, Messarina, S. Percy (10), han realizado un estudio denominado Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015; para ello se han propuesto el objetivo de determinar la influencia de la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud en la satisfacción del paciente que acude al servicio de Resonancia magnética. La propuesta se orientado con el enfoque cuantitativo no experimental

y con un nivel correlacional, la población fueron 535 pacientes mayores de 18 años en el ciclo temporal de setiembre a octubre del 2015, de ello se ha seleccionado a 224 pacientes de manera aleatoria. Han concluido que la existencia de una correlación estadística alta (0.728). Además, entre El grado de relación entre la satisfacción del usuario con la dimensión de sensibilidad, se ha determinado que existe una alta correlación estadística (0.763). Por otro lado, respecto de la relación entre la satisfacción del usuario con la dimensión de tangibilidad, se ha determinado que existe una alta correlación estadística (0.743.). Y sobre la satisfacción del usuario con la dimensión de seguridad, se ha determinado que existe una alta correlación estadística (0.774). De manera global se ha determinado que la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud se asocia en la satisfacción del paciente que acude al servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en Trujillo, setiembre – octubre 2015.

En Lima en el 2017, Arana Tonsmann, Rosa María (11), ha realizado un estudio denominado Empatía del profesional de enfermería, relacionado a la satisfacción del paciente con la comunicación - servicio de salud mental, hospital central Luis N. Sáenz, marzo 2017, para lo cual se ha propuesto el objetivo de determinar la relación entre empatía del profesional de enfermería relacionado a la satisfacción del paciente con la comunicación-servicio de salud mental; con un nivel descriptivo cuantitativo, y el nivel correlacional. La población fue conformada por 7 enfermeras que laboran en el servicio de salud mental y 30 pacientes hospitalizados. Se ha utilizado la entrevista con un cuestionario. Como hallazgo se ha obtenido relación significativa entre la empatía del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente con la comunicación en el servicio de Salud Mental del Hospital Central Luis N. Sáenz.

En Lima en el 2019, Karen Lisette Ramos Miranda, Luis Enrique Podesta Gavilano y Raúl Alberto Ruiz Arias (12), han realizado un estudio denominado Calidad de servicio y satisfacción

de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019, para el cual se han planteado Establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada, Lima-Perú,2019. Para el desarrollo han empleado un estudio observacional, de nivel descriptivo bajo el enfoque cuantitativo correlacional. En el trabajo de campo se ha realizado una encuesta a 123 pacientes con el cuestionario para calidad de servicio en base a percepciones (SERVPERF, por sus siglas en inglés) y el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE), después de un proceso estadístico de validación se han obtenido los siguientes datos el 23% de los pacientes menciona de una calidad de atención alta; el 58%, nivel calidad media; y el 19%, una atención de calidad baja. Además, para las dimensiones de la variable satisfacción se observa el nivel de satisfacción media. Finalmente se ha podido demostrar la relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción. Sin embargo, no se ha podido hallar una relación significativa ($\text{sig} > 0,05$) entre la variable satisfacción y dos de las dimensiones de la variable calidad de servicio (seguridad y empatía).

A nivel regional.

En Huánuco en el 2016, Cuenca Ordoñez, Lizbeth Melissa (13), en su tesis para la Universidad de Huánuco, nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016, se había propuesto como objetivo determinar la satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari, para ello se basó en un estudio descriptivo simple, observacional porque se realizará la recolección y tratamiento de datos, su población fue de 200 usuarios externos, a quienes se les aplicó los instrumentos, con sus hallazgos había demostrado que existe un nivel intermedio de satisfacción del usuario con la atención médica recibida en

consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari, los cuales fueron asociados a una falta información acerca de su enfermedad por parte del médico o enfermero(a). Cuando se suman poca satisfacción del usuario (43%) a la satisfacción (33%), considerando las características de la atención en los consultorios externos, se determina una correlación estadística significativa con la motivación del personal en el los áreas determinadas. La satisfacción del usuario no alcanzó el estándar de la satisfacción del usuario de 80% establecido por la Dirección de Salud.

Gamarra Bustillos, Carlos en el 2015 (14), había concluido un estudio e informe técnico denominado Relación enfermera-paciente en el servicio de pediatría del hospital regional para Determinar cómo se da la relación enfermera-paciente y padres en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” de Huánuco 2014. Para lo relacionado se orientó por un estudio descriptivo, analítico y transversal. Se tomo como población a los padres de los niños hospitalizados de 3 a 5 años de edad, que fueron internados en el Servicio de Hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán, ellos participaron de una entrevista de opinión; y las 7 enfermeras responsables del servicio se les evaluó a través de la guía de observación relacionada con la interrelación de la enfermera-paciente. Se había concluido que las hipótesis contrastadas a través de la r de Pearson establecen que existe correlación significativa entre la interrelación enfermera-paciente y el efecto de éste, siendo estos determinantes para la práctica cotidiana del personal especializada del área.

Claudio Gómez, Miriam Liz y Ferrer Montes, Yessenia en el 2017 (15), ha realizado su estudio de grado titulado, Calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de Centro Obstétrico Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano- Huánuco – 2017. Con el propósito de determinar la calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acudieron al servicio de centro obstétrico para su atención del parto. La metodología fue de tipo descriptivo, observacional, transversal, analítico, prospectivo y de nivel relacional. Para la muestra fueron consideradas 30 usuarias

(puérperas inmediatas) del servicio de centro obstétrico, De ellas se las escogió de manera ano probabilística por conveniencia según criterios de inclusión y exclusión. Y como técnica se ha tomado en cuenta la entrevista. Como conclusiones ha podido encontrar que la empatía y la seguridad; según el trato amable, respeto y paciencia, el 80% de las usuarias recibieron buena calidad de atención, mientras que el 07% regular y el 13 % recibieron mala calidad de atención; según su lenguaje claro y adecuado, el 87% de las usuarias recibieron buena calidad de atención, mientras que el 10% regular y 03% mala calidad de atención; según el interés de bienestar, el 90% de las usuarias percibieron buen interés en su bienestar, mientras el 10% percibieron regular; según la información y su consentimiento, el 87% de las usuarias recibieron buena calidad de atención, mientras el 13% recibieron regular calidad de atención, respectivamente. Finalmente presentaron evidencia estadística con el 95% de confiabilidad de la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias que asisten al servicio de centro obstétrico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano-Huánuco-2017

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción del paciente

Debe considerarse el término satisfacción

“como un componente importante en la acción médica y de enfermería, pero comprendido por todos, sin que exista consonancia en su significado empírico”. Algunos autores de gran predominio en el ámbito de la salud definen satisfacción del paciente con una cantidad y calidad de la información que reciben y se basan en el contacto del profesional de la salud con el paciente como la perspectiva de satisfacción. Otros, como Hulka y colaboradores, comprenden que satisfacción del paciente se precisa en la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los

trabajadores de la salud, vinculado con sus cualidades personales para interactuar. (16.)

Satisfacción: es definida por Larson P como el sentimiento de aprobación de los cuidados que recibe de parte del profesional, en este proceso el paciente es capaz de percibir la importancia del cuidado en su vida. (17)

El paciente se siente satisfecho cuando el servicio cubre o excede en sus expectativas. Para este proyecto se podrá entender que la Satisfacción de la persona como la medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto al cuidado de enfermería y que se haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud.

Patricia Larson en un estudio sobre satisfacción mostro resultados donde las enfermeras, expresaron que escuchar, tocar, hablar y brindar cuidado personalizado fueron actos necesarios e importantes para hacer que los pacientes con cáncer se sintieran atendidos y por tanto satisfechos con la atención de enfermería. (18).

Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegart E. Peplau.

Esta teoría describe la importancia de la relación enfermera-paciente como un proceso interpersonal significativo entre personas en donde las principales características que resaltan son la confianza y la credibilidad en el otro, a través del trato mutuo, respeto, empatía y cordialidad, surgiendo de este modo la satisfacción del paciente y entorno. (19).

2.2.2. Empatía

Según el diccionario de la real academia española (**RAE**) la empatía es la “**identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo del otro**”; en una segunda acepción,

la explica como la “capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos”. (20).

Carl Rogers (21) define a la empatía como el sentir lo que siente la otra persona como si fuera su propio sentir, percibiendo de este modo los sentimientos del paciente tales como la ira, miedo o confusión como si fuera suyo sin hacer a un lado su propio sentir, logrando así poder entenderle.

Fernández-Pinto, I; López-Pérez, B; Francisco, A. señalan que la definición más aceptada es la definición dada por Davis (1996) quien explica a la empatía como un “conjunto de constructos que incluyen los procesos de ponerse en el lugar del otro y respuestas afectivas y no afectivas”. (22).

Psicoanálisis Sigmund Freud

Sigmund Freud dibujan en su teoría refleja una imagen en el cual los seres humanos son la problemática divididos dentro de ellos mismos, desorientados, insuficiente de autoconocimiento y manejados por sus impulsos instintivos anárquicos en vez de por la razón. Definió la empatía como la vía que lleva a la comprensión de otra vida psíquica. (23).

Hoffman (24) define la empatía como una respuesta afectiva más acorde con la situación de otro que con la de uno mismo, dicha respuesta emocional constituye un motivo moral. En otras palabras, nos quiere decir que debemos actuar entendiendo la situación de la otra persona antes de uno. (Hoffman, 1992, 61).

2.3. Bases Conceptuales

Satisfacción: Es la sensación o estado único que se produce en cada persona, provocando un sentimiento de bienestar que se obtiene al cubrir una necesidad, para el caso es la respuesta acertada hacia una queja consulta o duda. (25).

Paciente: Se trata de la persona que padece un mal físico o mental y que especialmente se halla sometido a cuidados médicos. (26).

Empatía: habilidad para ponerse en el lugar de la otra persona comprendiendo su sentir.

Simpatía: conexión que se entabla con la otra persona llegando a sentir de forma directa sus sentimientos, siendo muchas veces una capacidad que va más allá de la empatía.

Compasión: sentimiento de tristeza ocasionada por ver y comprender el sufrimiento de los demás deseando ayudar a reducir la situación dolorosa por la que se encuentra.

Cognición: capacidad por la cual se procesa información por medio de la percepción, la experiencia y características subjetivas de la otra persona.

Percepción: formas de obtención de información del entorno.

Empatía cognitiva: capacidad por la cual se identifican y se comprenden el sentir de las demás personas a través de la percepción.

Empatía afectiva: sensaciones y sentimientos que se obtiene como resultado de las emociones de otras personas, llegando a sentir lo que la persona está sintiendo ya sea alegría o estrés.

Adopción de perspectivas: capacidad imaginativa para ponerse en el lugar de la otra persona.

Comprensión emocional: distinguir y comprender las emociones tanto positivas como negativas de los demás.

Estrés empático: habilidad para transmitir emociones negativas a la otra persona.

Alegría empática: habilidad para transmitir emociones positivas a la otra persona.

2.4. Bases epistemológicas, bases filosóficas y/o bases antropológicas

2.4.1. Empatía del Profesional de Enfermería

Origen e historia de la empatía

Hojat (27) señala que la palabra empatía fue utilizada por primera vez en el año 1873 por el historiador y filósofo alemán Robert Vischer quien usó la palabra "*Einfuhlung*" para señalar los sentimientos incitados por obras de arte, siendo utilizado así según Wispe (1986) no para describir una cualidad del individuo sino para describir los sentimientos al apreciar una obra de arte. Posteriormente en el año 1987 Theodore Lipps traslada este término alemán hacia la psicología, describiendo ciertas experiencias personales en relación a este concepto, según Hunsdahl(1967) señala que en el año 1903 el padre de la psicología experimental Wilhelm Wundt, hizo uso de este término con respecto a las a las relaciones humanas, seguido por Freud quien en 19605 según Pigman (1995) lo empleó para dar descripción a la psico-dinámica de colocarse en el lugar de la otra persona, de esta manera el termino en ingles empathy fijado por el psicólogo Bradner Tichener en el año 1909 es equivalente al termino alemán "Einfuhlung", que proviene de la palabra griega empatheia lo cual significa la percepción del sentir de la otra persona, y aunque Bradner Tichener haya utilizado este término para proporcionar el entendimiento de otros seres humanos, fue Southart en el año 1918 quien describe el termino en relación de médico y paciente, y es desde entonces que este término ha sido utilizado en referencia a la relación psicoterapeuta y en el

comportamiento prosocial y altruismo, además de ser puesta en discusión en la literatura psicoanalítica, en la psicología social , psiquiatría , y psicología clínica.

Modelo de Joyce Travelbee de Relación Persona a Persona

El modelo de Travelbee (28), señala a los pacientes como individuos que necesitan ser asistidos, siendo imposible entregarles el servicio que necesitan sin una relación de persona a persona, en tal sentido el trabajar en esta relación lograra que se cubran las necesidades tanto del paciente como de su familia, de modo que para llegar al punto máximo de esta relación enfermera-paciente se tienen que pasar por ciertas fases las cuales son:

- **Fase del encuentro original**

Esta referido al primer acercamiento que tiene la enfermera con el paciente siendo la observación el paso más importante de este proceso ya que con ello se va a ver y sacar conclusiones acerca de los pensamientos y sentimientos de la otra persona, determinando así las conductas y reacciones que se tengan, de modo que se observara las señales no verbales que tenga el paciente, tales como; mirada, gestos y posturas, que nos permitan identificar su sentir.

- **Fase de identidades emergentes:**

En esta fase se inicia el enlace entre la enfermera y el paciente, dando paso así a la formación de un vínculo entre ellos dos, siendo importante el otorgar confianza y seguridad, logrando que el paciente pueda expresar libremente lo que sienta y aquello que le preocupa de su enfermedad, siendo importante tener en cuenta como nos comunicáramos, que palabras utilizamos ya que de ello dependerá establecer una relación de confianza entre el paciente, la familia y el personal de salud.

- **Fase de empatía:**

Se señala que solo una vez o en ciertas ocasiones el paciente puede llegar a empatizar con la enfermera cambiando así la interacción entre ellos dos, siendo necesario para ello sentir las ganas de comprender a la otra persona para de este modo brindarle la ayuda necesaria.

- **Fase de simpatía:**

Esta fase va más allá de la empatía, siendo la mezcla entre la preocupación que se pueda sentir por el paciente a tal punto de sentirla como propia y el deseo de ayudar a encontrar una solución para lograr su recuperación frente a su enfermedad y aliviar el sufrimiento tanto del paciente como de su familia.

- **Fase de compenetración:**

Es determinada por todas las acciones de enfermería por ayudar al paciente, llegando así a una compenetración, donde el paciente deposita en la enfermera su confianza.

En tal sentido el presente modelo de relaciones entre los seres humanos amplía las teorías de Peplau y Orlando poniendo énfasis en la empatía, compenetración y aspectos emocionales de la enfermera.

Triana (29), nos señala que la empatía proviene de la palabra empátheia que significa “apreciación de los sentimientos de la otra persona”, siendo la definición que más acercamiento tiene en lo que respecta al ámbito de enfermería, la capacidad de comprender a los pacientes en cuanto a sus experiencias, preocupaciones y perspectivas, agregándole a ello la habilidad de poder comunicar lo que se ha entendido. En tanto la relación enfermera-paciente resulta ser inconfundible puesto que es la enfermera quien debido a la cercanía que posee con el paciente, sabe distinguir las necesidades y puntos de vista que él tenga enfocándose siempre en brindar soporte al paciente.

Tipos de Empatía

En tal sentido Davis distingue dos tipos de empatía:

1. Empatía cognitiva:

Consiste en reconocer y comprender lo que la otra persona pueda estar pensando o sintiendo desde el intelecto, esta dimensión abarca la adopción de perspectivas (AP) y la comprensión emocional (CE).

- **Adopción de perspectivas:** esta referida a la habilidad intelectual o de imaginación que posee el individuo o personal de salud para ubicarse en el lugar de la otra persona, requiriendo así que la persona posea un pensamiento flexible, pudiendo actuar y tomar decisiones frente a diversas situaciones.
- **Comprensión Emocional:** consiste en la capacidad de distinguir las emociones, los propósitos y el impacto que pueden sentir las demás personas, poseyendo así la capacidad para interpretar las señales verbales y no verbales, distinguiendo las emociones positivas o negativas que puedan sentir los demás, teniendo además un adecuado manejo emocional.

2. Empatía afectiva:

Comprende la habilidad de sintonizar con las demás personas, identificándonos con sus sentimientos, y brindándole nuestro apoyo sincero que va más allá de la compasión. Comprendiendo al Estrés empático (EE) y a la alegría empática (AE).

- **Estrés empático:** es la capacidad por la cual el individuo establecer una conexión emocional con la otra persona quien comparte sus emociones negativas llegando muchas veces a agobiar a esta otra persona.

- **Alegría empática:** capacidad por la cual se comparten emociones positivas, teniendo muchas veces la facilidad de mostrar entusiasmo por los logros de las otras personas
- Asimismo, Hojat (27) define a la empatía en el contexto de la atención que se le otorga al paciente como una cualidad preponderadamente cognitiva que abarca el entendimiento de las prácticas, dudas y puntos de vista que tenga el paciente en concordancia con la habilidad de comunicar el entendimiento, siendo así relevante estas tres características; cognición, entendimiento y comunicación.
- **Cognición:** nos señala que para la atención del paciente prevalece lo cognitivo en lugar de lo emocional, ya que sobresaliendo este último se estaría haciendo referencia a la simpatía lo cual supone comprometerse excesivamente perdiendo objetividad.
- **Entendimiento:** para otorgar un servicio de calidad al paciente es necesario llegar a entender sus necesidades tanto físicas, mentales como sociales, llegando así a ponerse en su zapato sin dejar de lado nuestras propia perspectiva y responsabilidades profesionales, considerando al entendimiento en lugar del sentimiento.
- **Comunicación del entendimiento:** para lograr un cuidado efectivo y mejorar el estado de salud del paciente es importante formar un compromiso empático, recíproco entre paciente y personal de salud, entendiendo así al paciente y comunicándole el entendimiento ya que si este no comunica el paciente puede calificarlo como una persona que no es empática.

Dimensiones de la empatía

Asimismo, Hojat (27) señala tres dimensiones importantes de la empatía que conforman su test -escala de empatía médica de Jefferson, las cuales son:

- **La toma de perspectiva:**

Es el componente principal de la empatía, el cual supone la comprensión del sentir del paciente y familiares, comprendiendo al paciente desde su perspectiva y manteniendo un trato amable con él.

- **Atención por compasión:**

Consiste en prestar atención a las vivencias personales de los pacientes, puesto que lo que les sucede o comentan ayuda a conocer más acerca de ellos y mejorar su tratamiento.

- **Capacidad de ponerse en el lugar del paciente:**

Consiste en ver y entender lo que ocurre desde la perspectiva del paciente, conociendo además la relación que este tenga con sus familiares y percatándonos que cada paciente es diferente y deben ser comprendidos.

2.4.2. Teorías de la satisfacción

Las dos teorías que explican mejor la satisfacción del cliente son el paradigma de des confirmación y el concepto de valor de expectativa, las dos teorías son ampliamente aceptadas sobre el comportamiento del consumidor, aunque ninguna aborda la relación entre la relación de la satisfacción y el comportamiento del consumidor.

Teoría de la Des confirmación de la Expectativa

La teoría de la des confirmación de la expectativa planteada por Richard Oliver (30) indica que los

consumidores comparan una nueva experiencia de servicio con un estándar que han desarrollado a través de la experiencia, donde los clientes realizan compras en función de sus expectativas, actitudes e intenciones. Además, señala que la satisfacción y/o insatisfacción resulta de la comparación del desempeño de un cliente sobre o un producto o servicio con estándares predeterminados sobre desempeño, de las cuales se consideran tres posibles resultados de comparación: la des confirmación positiva, la des confirmación cero y la des confirmación negativa. La primera señala que es cuando el desempeño es mejor que las expectativas predeterminadas con clientes encantados, la segunda ocurre cuando el rendimiento es igual a la expectativa, mientras que la tercera ocurre cuando el desempeño es inferior a las expectativas, produciendo insatisfacción en los clientes.

Teoría del Valor de la Expectativa

La teoría del valor de la expectativa planteada por Tolman da a conocer que menudo los clientes emiten un juicio sobre un producto o servicio, sobre sus beneficios y los posibles resultados sobre el bien o servicios adquirido. La actitud de los clientes partirá de las creencias sobre los atributos de un objeto y las fuerzas sobre estas creencias, lo que permitirá ver el impacto e importancia de los atributos del producto en la toma de decisiones del consumidor. (31)

Entonces podremos decir que las expectativas son creencias de que un producto y/o servicio produzca ciertos resultados con ciertos niveles de anticipación en el desempeño basados en experiencias afectivas y cognitivas, la cuales podrán ser medidos a través del

valor del producto, cumplimiento de expectativas y valor esperado.

Teoría de la satisfacción del paciente

En su estudio Linder-Pelz (32) señala la satisfacción del paciente como una actitud positiva, donde la satisfacción esta medida por creencias personales y valores sobre el cuidado, así como la expectativa sobre la atención. Esta teoría identifica la importancia de relación entre expectativas y variación en las calificaciones de satisfacción y ofreció un esclarecimiento operativo para la satisfacción del paciente como "Evaluaciones positivas de distintas dimensiones de cuidado de la salud".

El modelo de Linder-Pelz continuo su evolución y continuo su desarrollado con Pascoe (33) la cual define la satisfacción del paciente como un elemento importante de la actuación médica.

2.4.2.1. Satisfacción del paciente

La satisfacción como tal tiene su base en un conjunto de teorías de tipo socio-psicológicas que tiene como foco al consumidor y el cumplimiento de sus expectativas, de acuerdo a lo señalado por Linder-Pelz la percepción que se formule sobre lo que se espera y lo que recibe será el indicador del nivel de satisfacción del usuario. En el ámbito de la salud los aspectos que podrían influir en la satisfacción del paciente están relacionados con la información, atención, profesionalidad, la aplicación del tratamiento, entre otros. Lo cual puede inferir en la decisión del paciente sobre el cumplimiento de las recomendaciones impartidas por el profesional de salud. De allí la importancia de la satisfacción en la mejora servicio y el estado del paciente. (34)

Es un concepto que se encuentra fuertemente ligado a la percepción de la calidad, la cual deriva de la opinión del paciente respecto a las necesidades que han podido ser satisfechas y la obtención de resultados esperados por el mismo en el tratamiento de un mal que lo aqueja, por lo que toma vital relevancia la opinión que formule el paciente en calidad de evaluador, pues gracias a ello se realizan las mejoras que requiere el servicio médico, sin embargo el nivel de satisfacción que tenga la persona dependerá en cierto grado de algunos factores de índole social, demográficos y creencias que tenga. De acuerdo a la teoría de Donabedian las dimensiones de la satisfacción son la tangibilidad, el profesionalismo, la fiabilidad en la información y la capacidad de atención. (35)

Tangibilidad

Comprende los espacios físicos, tales como las edificaciones, mobiliario de espera, los recursos tecnológicos, así como la apariencia del personal, ya que de esto se denota la funcionalidad, y la organización del profesional de salud que complementarían los aspectos intangibles como el trato, la actitud y el conocimiento técnico del personal. Su utilización facilita la atención que se provee al usuario del servicio. Actualmente el sector de la salud en el ámbito público y privado está poniendo un mayor esfuerzo en visibilizar el servicio médico mediante el aspecto tangible con la intención de promover la demanda de los que la requieren. (36)

Profesionalismo

Cuando nos referimos a dicho concepto nos referimos a la actitud con la que se desenvuelve la persona que ejerce una labor, en la que se observa que separa el ejercicio de sus funciones con el ámbito personal y

actúa de acuerdo a las normas que le competen de acuerdo a su cargo asignado. Se podría decir también que es un conjunto de características que exteriorizan la dedicación y el desempeño del trabajador hacia el paciente, para lo cual previamente ha sido preparado y evaluado, se podría definir también como la búsqueda de la excelencia en el ámbito profesional que busca procurar satisfacción a las necesidades de los clientes externo e internos del empleado. (37)

Información

Es necesaria porque ayuda a tomar decisiones positivas y correctas, en el área de salud se encuentra dividida en dos campos que son la salud personal y la organizacional, la primera está referida al paciente y la comprensión que tiene este al recibir información sobre las recomendaciones y pautas indicadas a seguir para aplicarlas en su persona, la segunda está avocada a la organización compuesta por profesionales que compendian la red de salud y que son los encargados de transmitir la información al paciente. En todos los casos implica que en cualquier intervención médica se emplee y se comunique al paciente la que sea correcta en una forma entendible y clara para su comprensión. (38)

Capacidad de atención

Se considera como un recurso valioso que permite mantener de manera voluntaria un enfoque y concentración en una actividad que se esté realizando, procurando darle la importancia y el trabajo que merece en un tiempo prudente, en el campo de la salud, la capacidad de atención requerirá que se responda considerando las características propias de cada paciente para lo cual se gestionará en forma integrada desde la prevención, resolución, derivación y coordinación. En este punto será importante la

delegación de funciones para un funcionamiento fluido de la atención. (39)

2.4.2.2. La importancia de la traumatología

El área de traumatología está enfocada en realizar actividades dirigidas a la evaluación, estudio, análisis e intervención de lesiones producidas al sistema locomotor del cuerpo humano, el especialista en traumatología tiene a su cargo una labor compleja pues requiere estar capacitado adecuadamente respecto al sistema musculo esquelético y las diversas contusiones, golpes, traumatismos que afectan al paciente para elegir el tratamiento adecuado. Cada lesión detectada debe evaluarse a detalle para detectar su origen, y con ello obtener datos para detectar las repercusiones que tendrá en aspectos sintomáticos y locomotores la persona afectada, en la mayoría de los casos en un primer momento se presentarán ciertas limitaciones, y restricciones en la movilidad de la zona afectada. (40)

2.4.2.3. Lesiones traumáticas

Cuando el ser humano se relaciona con el mundo, está expuesto a una serie de agentes físicos que podrían lesionar diferentes partes del cuerpo dependiendo de la fuerza de impacto y la energía entre los daños más comunes tenemos los esguinces, contusiones, luxaciones y fracturas. (41)

Esguince: Afecta a los ligamentos que rodean a las articulaciones por rupturas o estiramientos exagerados por lo que tienden a inflamarse y causar dolor. Esto es

causado a consecuencia de un movimiento forzoso antinatural. (42)

Contusiones: Es ocasionada por una fuerza que produce un magullamiento y aplastamiento en la piel. Las contusiones se encuentran clasificadas de acuerdo a la gravedad, que son la simple, primer, segundo y tercer grado. (43)

Luxaciones: Conocida también como una dislocación, es una lesión que ocasiona el distanciamiento de huesos que pertenecen a una articulación, se caracteriza por generar un intenso dolor y ocasionar una incapacidad de la funcionalidad de la articulación. (44)

Fracturas: Es el rompimiento del hueso causado por una fuerza abrupta ejercida sobre el mismo, esto generalmente a consecuencia de golpes, caídas o impactos, cuando se diagnostica una fractura es necesario inmovilizar el hueso afectado por un cierto tiempo para su recuperación. (45).

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Ámbito

La investigación se desarrolló en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco, que se encuentra ubicado en la Región, provincia y distrito de Huánuco, considerando además el servicio de Traumatología.

3.2. Población

La población es finita accesible y estuvo conformada 150 pacientes del área y 30 personal de salud que laboran en el servicio de traumatología del hospital regional Hermilio Valdizan Medrano.

3.3. Muestra

Se utilizó el muestreo estratificado ya que la población ya se encontró dividida en grupos o estratos formados naturalmente y a partir de estos se toman la cantidad de sujetos que sean necesarios de cada uno para así formar la muestra.

a) Criterios de inclusión

- Ser enfermero con actividad laboral en el Hospital HVM.
- Enfermeros mostrar su disposición a ser participante voluntariamente.
- Paciente mayor de 18 años.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes que recibe atención en el servicio de traumatología.

b) Criterios de exclusión

- Enfermeros ausentes por licencia o vacaciones.
- Pacientes que no desea participar voluntariamente.

- Pacientes que sufran de algún trastorno mental.
- Pacientes penitenciarios.
- Pacientes menores de edad.
- Pacientes con estadías de más de 1 mes ingresados al servicio.

Selección de la muestra

El tamaño de la muestra se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

$$Z= 1.96$$

$$p= 0.5$$

$$q= (1-p)$$

$$e= 0.05$$

$$N= 150$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)150}{0.05^2(397 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{144.06}{1.33}$$

$$n = 108$$

La muestra estuvo conformada por 108 pacientes y 30 personal de salud.

3.4. Nivel y tipo de estudio

3.4.1. Nivel de Investigación

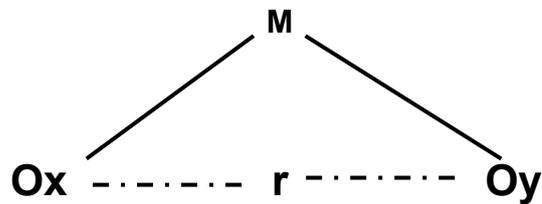
Correlacional: se buscó encontrar la relación entre las dos variables de estudio; empatía del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes, de tal manera que en este tipo de estudio en primera instancia se midieron las variables para posteriormente a través de las pruebas de hipótesis de correlación

y la aplicación de técnicas estadísticas calcular su correlación.

3.4.2. Tipo de Investigación

1. Según método de inferencia: Básica
2. Según el enfoque de la investigación: Cuantitativo
3. Según método de inferencia: Método deductivo
4. Según el tiempo de estudio: Prospectivo
5. Según participación del investigador: Observacional
6. Según la cantidad de medición de variables: Transversal
7. Según el tipo de variables a estudiar: Analítico

3.5. Diseño de Investigación



Donde:

M = muestra de estudio

Ox = Observación de la variable Empatía

Oy = Observación de la variable Satisfacción del paciente

r = Relación de variable en estudio

3.6. Métodos, Técnicas e instrumento

3.6.1. Técnica

Se utilizó la encuesta, la cual fue una manera de recolectar u obtener datos a través de instrumentos previamente diseñados siendo esta una alternativa factible ya que se

justificó en el diseño y aplicación de preguntas con la finalidad de obtener datos concretos.

3.6.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó para el presente estudio es el cuestionario tanto para la recolección de datos de la variable empatía del personal de salud como la de la variable satisfacción de los pacientes.

Instrumento 1: Variable: Empatía del personal de salud

Se utilizó la Escala de empatía Medica de Jefferson (EEMJ) planteado por Mohammadreza Hojat, siendo diseñada para medir la empatía con respecto a la atención al paciente, la cual consta de 20 preguntas con una escala tipo Likert de 7 puntos, teniendo como dimensiones:

- **Toma de perspectiva:** consta de 10 preguntas.
- **Atención por compasión:** consta de 7 preguntas.
- **Capacidad de ponerse en el lugar del paciente:** consta de 3 preguntas.

Valoración de del Cuestionario de percepción de la variable medidas satisfacción

Valoración de del Cuestionario de percepción de la variable medidas satisfacción

Valoración	Ítems	Bajo	Medio	Alto
Empatía del personal	1 al 20	20-59 pts	60-99 pts	100-140 pts
Toma de perspectiva	1 al 10	10-29 pts	30-49 pts	50-70 pts
Atención por compasión.	11 al 17	17-30 pts	31-44 pts	45-49 pts
Capacidad de ponerse en el	18 al 20	3-9 pts	10-15 pts	16-21 pts

lugar del paciente.				
---------------------	--	--	--	--

Instrumento 2: Variable: Satisfacción del paciente

La variable satisfacción fue medida de acuerdo al cuestionario de percepción de la variable medidas satisfacción compuesta por 18 preguntas en una escala tipo Likert de 5 puntos compuesta por 4 dimensiones:

- **Tangibilidad:** consta de 5 preguntas.
- **Profesionalismo:** consta de 5 preguntas.
- **Información:** consta de 4 preguntas.
- **Capacidad de atención:** consta de 4 preguntas.

Valoración de del Cuestionario de percepción de la variable medidas satisfacción

Valoración	Ítems	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho
Satisfacción del paciente	1 al 18	18-31 pts	32-55 pts	56-90 pts
Tangibilidad	1 al 5	5-11 pts	12-18 pts	19-25 pts
Profesionalismo	5 al 10	5-11 pts	12-18 pts	19-25 pts
Información	11 al 14	4-9 pts	10-15 pts	16-20 pts
Calidad de atención	15 al 18	4-9 pts	10-15 pts	16-20 pts

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

3.7.1. Validez

Para establecer la validez del instrumento se sometió al juicio de 5 expertos, quienes dieron su opinión sobre los instrumentos utilizados para garantizar la mayor representatividad de los resultados

N°	Nombres y Apellidos	Grado	DNI
1	Larry F. Acencio Malpartida	Psicólogo especialista en investigación	45723125
2	Laura M. Cristóbal Valdez	Psicóloga	71539186
3	Orlando Gargate Castillejo	Investigacion y docencia	41309652
4	Joel Tarazona Bardales	Docente investigador	22513276
5	Silvia Chang y Martel	Docente salud	22423118

3.7.2. Confiabilidad

Los instrumentos se sometieron a la prueba de confiabilidad, donde se optó por emplear el método de análisis de homogeneidad de los ítems y la técnica usada fue el coeficiente de Alfa de Crombach; esto debido a que los instrumentos presentan ítems que se evalúan mediante puntajes en una escala de Likert.

Respecto al Cuestionario de percepción de la variable medida satisfacción se obtuvo un valor de 0.83, esto indica que el instrumento es de muy alta confiabilidad.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.829	18

Fuente: SPSS Versión 23

Del mismo modo se realizó la confiabilidad del Escala de empatía médica de Jefferson (EEMJ) para personal de salud obteniendo un valor de 0.81 demostrando que presenta una confiabilidad alta.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.813	20

Fuente: SPSS Versión 23

3.8. Procedimiento

Autorización y coordinaciones previas a para la recolección de datos, para poder dar el inicio a la recolección de datos, se realizó las coordinaciones con la Jefa de Enfermería del Servicio de CIRUGIA GENERAL Y CIRUGIA ESPECIALIZADA DEL HOSPITAL

REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, Lic. JOHANA RAMAL CALERO, se realizó la coordinaciones con las licenciadas que laboran en el servicio de traumatología, se verifico el número de camas y el libro de ingresos y egresos al servicio, con la finalidad de conocer el tamaño de la población para la aplicación del instrumento previa obtención del consentimiento informado de manera individualizada aplicando la encuesta usando los criterios de inclusión y exclusión durante 3 veces a la semana por los siguientes meses de marzo, abril y mayo del 2022.

3.9. Tabulación y análisis de datos

3.9.1. Tabulación

Los datos recolectados se tabularon haciendo uso de Excel y SPSS versión 23.

Los datos se tabularon teniendo en cuenta las variables, y fueron examinados de modo descriptivo, su presentación es categóricos y se ejecutó mediante cuadros de frecuencia con sus correspondidas figuras.

3.9.2. Análisis de datos

El análisis de datos incluyo la determinación del nivel de empatía (obtención de la puntuación de la escala de Jefferson) en su escala numérica, por lo cual fue representando en función al valor promedio y desviación estándar, así como su valor mínimo y máximo.

3.10. Consideraciones Éticas

Para el presente trabajo de investigación fue necesario considerar la autorización del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano y el consentimiento informado de los pacientes, se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos:

Principio de Justicia:

Todos los pacientes de traumatología sin excepción tuvieron la misma oportunidad de participar en el estudio en forma equitativa y

justa, respetando su raza credo y condición social.

Principio de autonomía:

Todos los pacientes de traumatología sin excepción participaron en forma voluntaria de acuerdo a su propia elección, ya que son personas autónomas y se consideró su consentimiento para poder participar en el estudio.

Principio de la no maleficencia:

No se causó daño ni físico ni mental a los pacientes ni familiares del hospital.

Principio de beneficencia

El estudio se realizó en beneficio de los pacientes de traumatología Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano lo cual permitirá que mejoren los servicios de atención.

CAPITULO IV

RESULTADOS

ANALISIS DESCRIPTIVO

4.1. CARACTERISTICAS GENERALES

Tabla 1. Toma de perspectiva en la empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Toma de perspectiva	N = 30	
	N°	%
Bajo	6	20.0
Medio	16	53.3
Alto	8	26.7
Total	30	100.0

Fuente: Escala de empatía médica de Jefferson (EEMJ) para personal de salud

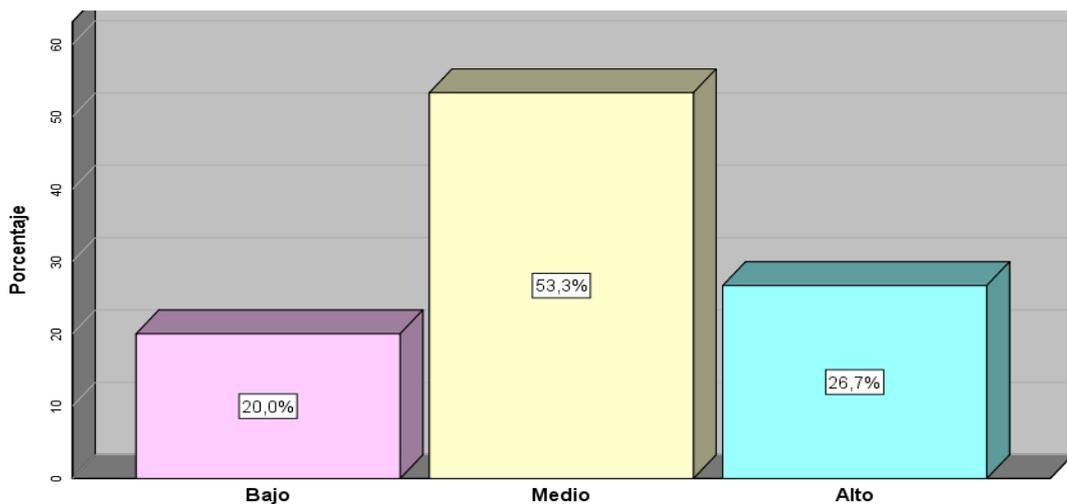


Figura 1. Representación gráfica de la toma de perspectiva en la empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Análisis e interpretación

En la presente tabla, referente a la Toma de perspectiva en la empatía del personal de salud del servicio de traumatología del Hospital en estudio, se evidenció que más de la mitad presentaron un nivel medio de empatía [53.3%(16)], el 26.7%(8) un nivel alto y en menor cantidad nivel bajo [20.0%(6)]; notándose que en mayor proporción en ocasiones presentan comprensión de sentimientos, Se comunican con lenguaje corporal y verbal, tienen sentido del humor, discernen de lo que acontece al paciente,

comprenden el estado emocional del paciente y familia así como emplean la empatía como factor terapéutico.

Tabla 2. Atención por compasión en la empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Atención por compasión	N = 30	
	N°	%
Bajo	5	16.7
Medio	15	50.0
Alto	10	33.3
Total	30	100.0

Fuente: Escala de empatía medica de Jefferson (EEMJ) para personal de salud



Figura 2. Representación gráfica de la Atención por compasión en la empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Análisis e interpretación

En la presente tabla, referente a la Atención por compasión en la empatía del personal de salud del servicio de traumatología del Hospital en estudio, se observó que la mitad presentaron un nivel medio de empatía [50.0%(15)], el 33.3%(10) un nivel alto y en menor cantidad nivel bajo [16.7%(5)]; demostrando que en mayor cantidad que a veces comprenden los sentimientos y los emplean como tratamiento fisioterapéutico, consideran importante las emociones durante el registro, los lazos emocionales para el éxito del tratamiento, conocen vivencias personales del paciente.

Tabla 3. Capacidad de ponerse en el lugar del paciente en la empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Capacidad de ponerse en el lugar del paciente	N = 30	
	N°	%
Bajo	4	13.3
Medio	17	56.7
Alto	9	30.0
Total	30	100.0

Fuente: Escala de empatía medica de Jefferson (EEMJ) para personal de salud

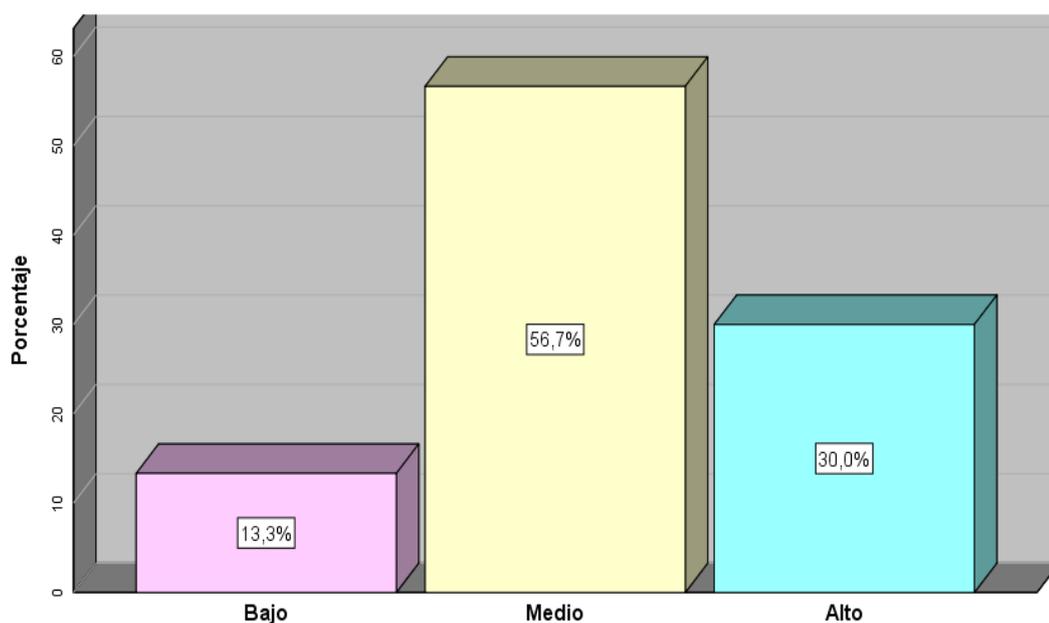


Figura 3. Representación gráfica de la Capacidad de ponerse en el lugar del paciente en la empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Análisis e interpretación

En la presente tabla, en razón a la Capacidad de ponerse en el lugar del paciente en la empatía del personal de salud del servicio de traumatología del Hospital en estudio, se evidenció que más de la mitad presentaron un nivel medio de empatía [56.7%(17)], el 30.0%(9) un nivel alto y en menor proporción nivel bajo [13.3%(4)]; notándose que en ocasiones presentan dificultad para ver las cosas como el paciente, para enfocarse en como siente el paciente y se reúsan a involucrarse emocionalmente con el paciente.

Tabla 4. Empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Empatía del personal de salud	N = 30	
	N°	%
Bajo	5	16.7
Medio	16	53.3
Alto	9	30.0
Total	30	100.0

Fuente: Escala de empatía médica de Jefferson (EEMJ) para personal de salud

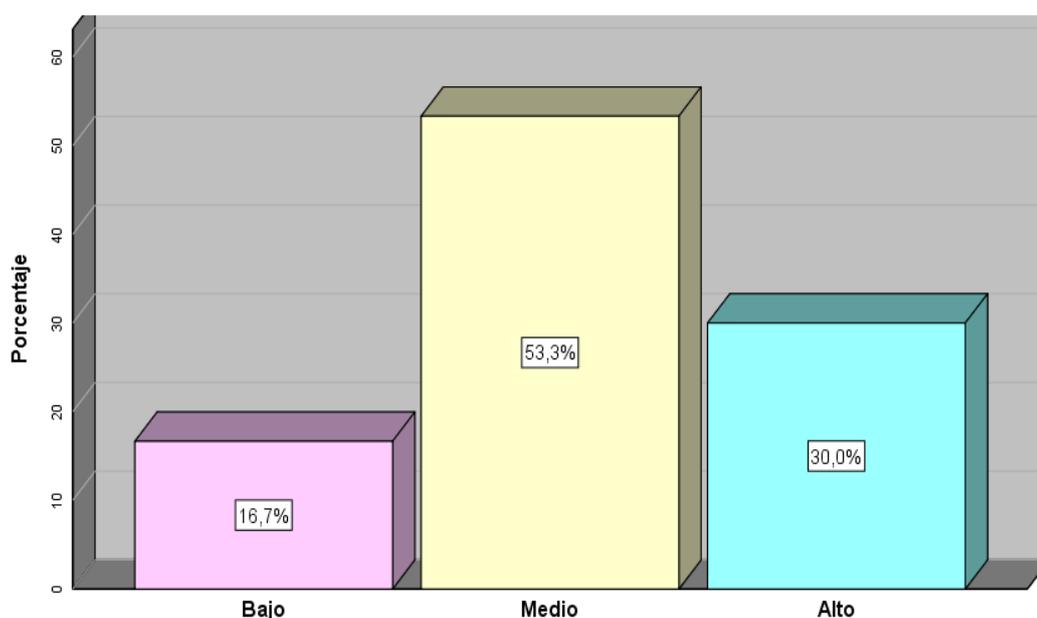


Figura 4. Representación gráfica de la empatía del personal de salud del servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Análisis e interpretación

En la presente tabla, respecto a la empatía del personal de salud del servicio de traumatología del Hospital en estudio, se evidenció que más de la mitad presentaron un nivel medio de empatía [53.3%(16)], casi un tercio un nivel alto [30.0%(9)] y en menor proporción nivel bajo [16.7%(4)]; demostrando que predomina el nivel medio de empatía en toma de perspectiva, atención por compasión y capacidad de ponerse en el lugar del paciente.

Tabla 5. Satisfacción del paciente respecto a la tangibilidad en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Tangibilidad	N = 108	
	N°	%
Insatisfecho	34	31.5
Poco satisfecho	48	44.4
Satisfecho	26	24.1
Total	108	100.0

Fuente: Cuestionario de percepción de la variable medidas satisfacción

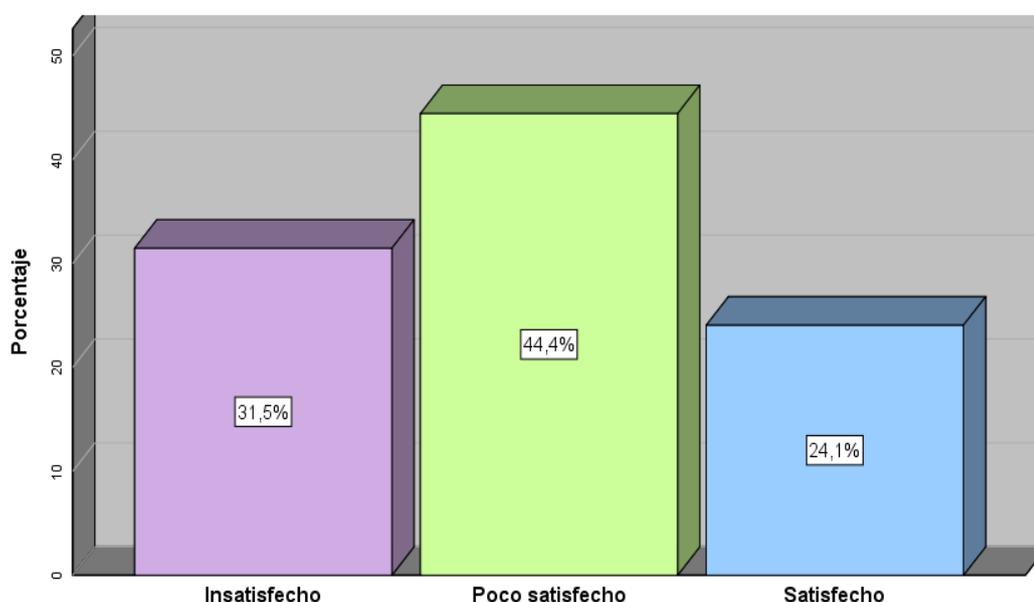


Figura 5. Representación gráfica de la Satisfacción del paciente respecto a la tangibilidad en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Análisis e interpretación

En la presente tabla, referente a la satisfacción del paciente respecto a la tangibilidad en el servicio de traumatología del Hospital en estudio, se evidenció que casi la mitad de los pacientes se encontraba poco satisfecho [44.4%(48)], casi un tercio se encontraban insatisfechos [31.5%(34)] y en menor cantidad se encontraban satisfechos [24.1%(26)]; demostrando que se encuentran poco satisfechos con las instalaciones, mobiliario, tecnología, persona y coordinación de servicio de traumatología.

Tabla 6. Satisfacción del paciente respecto al profesionalismo del personal en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Profesionalismo	N = 108	
	N°	%
Insatisfecho	27	25.0
Poco satisfecho	56	51.9
Satisfecho	25	23.1
Total	108	100.0

Fuente: Cuestionario de percepción de la variable medidas satisfacción

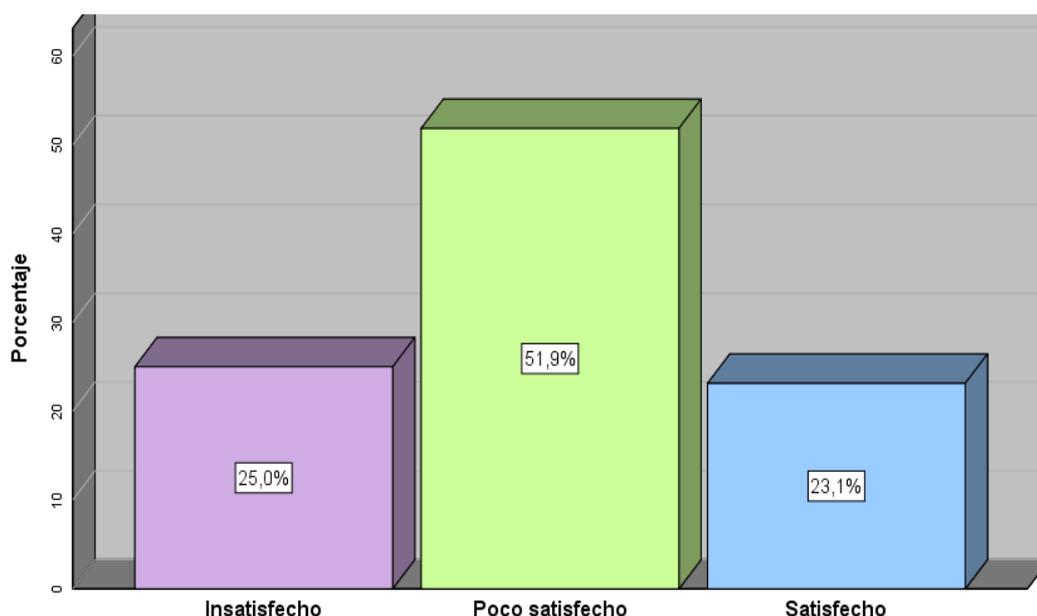


Figura 6. Representación gráfica de la Satisfacción del paciente respecto al profesionalismo del personal en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Análisis e interpretación

En la presente tabla, en razón a la satisfacción del paciente respecto a la profesionalismo del personal en el servicio de traumatología del Hospital en estudio, se observó que más de la mitad de los pacientes se encontraba poco satisfecho [51.9%(56)], un cuarto se encontraban insatisfechos [25.0%(27)] y en menor cantidad se encontraban satisfechos [23.1%(25)]; demostrando así que hay poca satisfacción respecto al cumplimiento de procedimientos, conocimiento técnico y evaluación del personal, así como los Valores y ética.

Tabla 7. Satisfacción del paciente respecto a la información brindada por el personal en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Información	N = 108	
	N°	%
Insatisfecho	35	32.4
Poco satisfecho	48	44.4
Satisfecho	25	23.1
Total	108	100.0

Fuente: Cuestionario de percepción de la variable medidas satisfacción

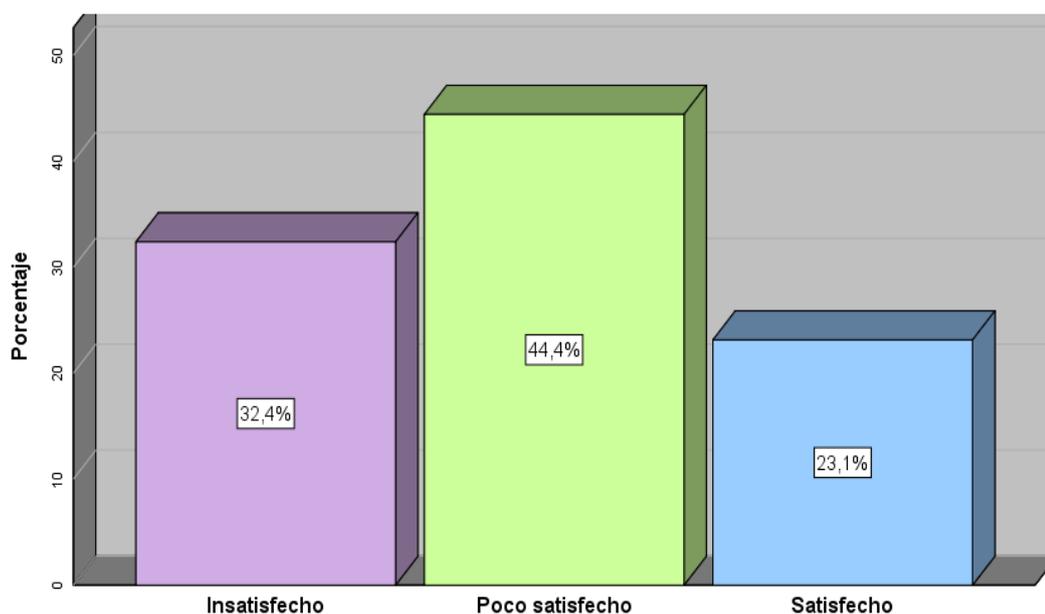


Figura 7. Representación gráfica de la Satisfacción del paciente respecto a la información brindada por el personal en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Análisis e interpretación

En la presente tabla, concerniente a la satisfacción del paciente respecto a la información brindada por el personal en el servicio de traumatología del Hospital en estudio, se observó que casi la mitad de los pacientes se encontraba poco satisfecho [44.4%(48)], casi un tercio se encontraban insatisfechos [32.4%(35)] y en menor cantidad se encontraban satisfechos [23.1%(25)]; demostrando que existe poca satisfacción en cuanto a la confianza, fiabilidad, comprensibilidad, claridad y confidencialidad del personal.

Tabla 8. Satisfacción del paciente respecto a la capacidad de atención en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Capacidad de atención	N = 108	
	N°	%
Insatisfecho	21	19.4
Poco satisfecho	56	51.9
Satisfecho	31	28.7
Total	108	100.0

Fuente: Cuestionario de percepción de la variable medidas satisfacción

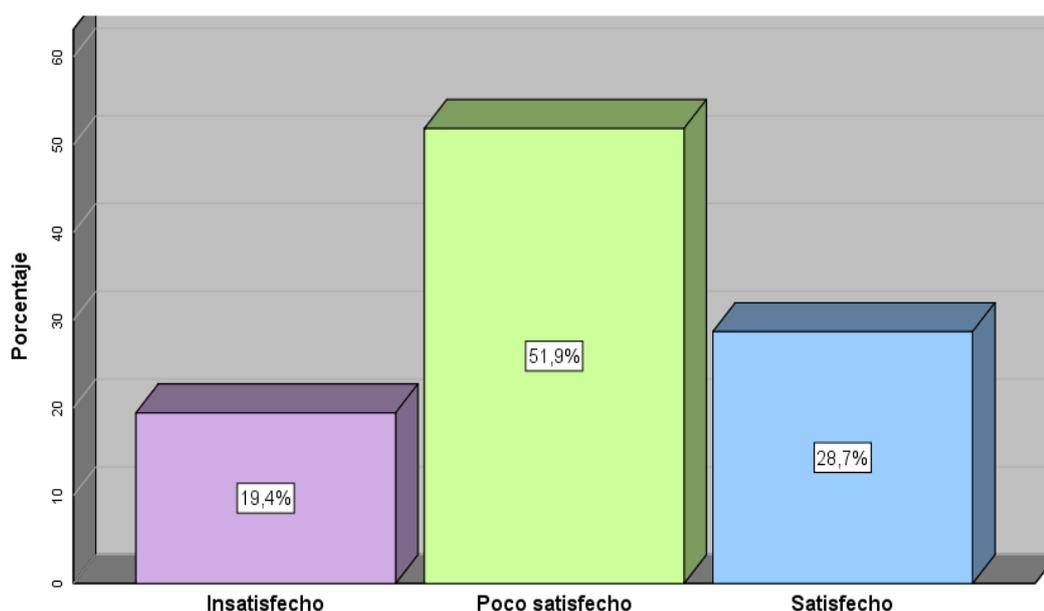


Figura 8. Representación gráfica de la Satisfacción del paciente respecto a la capacidad de atención en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Análisis e interpretación

En la presente tabla, en razón a la satisfacción del paciente respecto a la capacidad de atención del personal en el servicio de traumatología del Hospital en estudio, se observó que más de la mitad de los pacientes se encontraba poco satisfecho [51.9%(56)], un 28.7%(31) se encontraban satisfechos y en menor cantidad se encontraban insatisfechos [19.4%(21)]; demostrando que existe poca satisfacción con la organización, cumplimiento de horarios, asignación de funciones y supervisión por parte del personal.

Tabla 9. Satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Satisfacción del paciente	N = 108	
	N°	%
Insatisfecho	22	20.4
Poco satisfecho	55	50.9
Satisfecho	31	28.7
Total	108	100.0

Fuente: Cuestionario de percepción de la variable medidas satisfacción

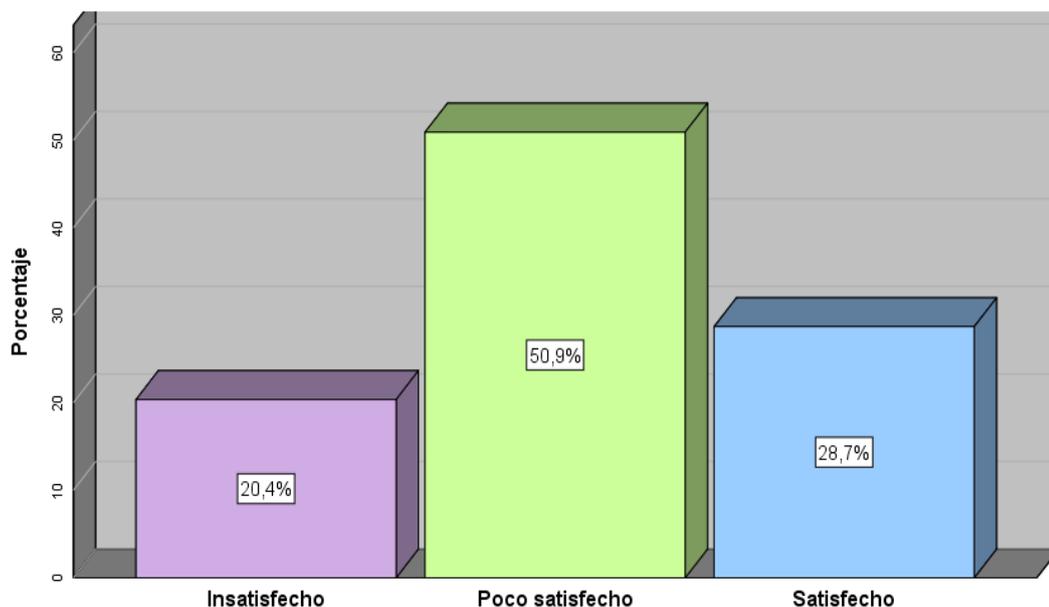


Figura 9. Representación gráfica de la Satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Análisis e interpretación

En la presente tabla, referente a la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del Hospital en estudio, se observó que más de la mitad de los pacientes se encontraba poco satisfecho [50.9%(55)], un 28.7%(31) se encontraban satisfechos y en menor cantidad se encontraban insatisfechos [20.4%(22)]; notándose la poca satisfacción con la Tangibilidad, Profesionalismo, Información, Capacidad de atención del personal del servicio de traumatología.

Tabla 10. Toma de perspectiva en la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Toma de perspectiva	Satisfacción del paciente						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	2	6.7	4	13.3	0	0.0	6	20.0
Medio	4	13.3	9	30.0	3	10.0	16	53.3
Alto	0	0.0	2	6.7	6	20.0	8	26.7
Total	6	20.0	15	50.0	9	30.0	30	100.0

Fuente. Escala de empatía médica de Jefferson (EEMJ) para personal de salud y Cuestionario de percepción de la variable medida satisfacción

Análisis e Interpretación:

En la presente tabla, concerniente a la Toma de perspectiva en la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del Hospital en estudio, se evidenció que casi un tercio de personal presenta una empatía de nivel medio y a su vez sus pacientes se encuentran poco satisfechos con la atención brindada [30.0%(9)], en tanto un 20.0%(6) de personal que presenta un nivel alto de empatía sus pacientes se encuentran satisfechos; por el contrario ninguno que presento nivel alto, tuvo pacientes insatisfechos, así como ninguno que con baja empatía tenía pacientes satisfechos.

Tabla 11. Atención por compasión en la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Atención por compasión	Satisfacción del paciente						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	4	13.3	1	3.3	0	0.0	5	16.7
Medio	2	6.7	11	36.7	2	6.7	15	50.0
Alto	0	0.0	3	10.0	7	23.3	10	33.3
Total	6	20.0	15	50.0	9	30.0	30	100.0

Fuente. Escala de empatía médica de Jefferson (EEMJ) para personal de salud y Cuestionario de percepción de la variable medida satisfacción

Análisis e Interpretación:

En la presente tabla, referente a la Atención por compasión en la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del Hospital en estudio, se evidenció que más de un tercio de personal presenta una empatía de nivel medio y a su vez sus pacientes se encuentran poco satisfechos con la atención brindada [36.7%(11)] en tanto un 23.3%(7) de personal que presenta un nivel alto de empatía sus pacientes se encuentran satisfechos; por el contrario ninguno que presento nivel alto, tuvo pacientes insatisfechos, así como ninguno que con baja empatía tenía pacientes satisfechos.

Tabla 12. Capacidad de ponerse en el lugar del paciente en la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Capacidad de ponerse en el lugar del paciente	Satisfacción del paciente						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	4	13.3	0	0.0	0	0.0	4	13.3
Medio	2	6.7	13	43.3	2	6.7	17	56.7
Alto	0	0.0	2	6.7	7	23.3	9	30.0
Total	6	20.0	15	50.0	9	30.0	30	100.0

Fuente. Escala de empatía médica de Jefferson (EEMJ) para personal de salud y Cuestionario de percepción de la variable medida satisfacción

Análisis e Interpretación:

En la presente tabla, en razón a la Capacidad de ponerse en el lugar del paciente en la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del Hospital en estudio, se evidenció que en mayor cantidad de personal presenta una empatía de nivel medio y a su vez sus pacientes se encuentran poco satisfechos con la atención brindada [44.3%(13)] en tanto un 23.3%(7) de personal que presenta un nivel alto de empatía sus pacientes se encuentran satisfechos; por el contrario ninguno que presento nivel alto, tuvo pacientes insatisfechos, así como ninguno que con baja empatía tenía pacientes satisfechos.

Tabla 13. Empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Empatía del personal de salud	Satisfacción del paciente						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	5	16.7	0	0.0	0	0.0	5	16.7
Medio	1	3.3	13	43.3	2	6.7	16	53.3
Alto	0	0.0	2	6.7	7	23.3	9	30.0
Total	6	20.0	15	50.0	9	30.0	30	100.0

Fuente. Escala de empatía médica de Jefferson (EEMJ) para personal de salud y Cuestionario de percepción de la variable medida satisfacción

Análisis e Interpretación:

En la presente tabla, en razón a la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del Hospital en estudio, se evidenció que en mayor cantidad de personal presenta una empatía de nivel medio y a su vez sus pacientes se encuentran poco satisfechos con la atención brindada [44.3%(13)] en tanto un 23.3%(7) de personal que presenta un nivel alto de empatía sus pacientes se encuentran satisfechos; por el contrario ninguno que presento nivel alto, tuvo pacientes insatisfechos, así como ninguno que con baja empatía tenía pacientes satisfechos.

ANALISIS INFERENCIAL

Tabla 14. Prueba de correlación de Spearman en las variables: Toma de perspectiva en la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Variables de correlación	Valor Rho	Significancia
Toma de perspectiva	0.562	0.001
Satisfacción del paciente		

Fuente. Base de datos (Elaboración propia)

Análisis.

En la presente tabla se analiza la relación entre la toma de perspectiva en la empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. El valor calculado de Rho fue de 0.562 con un nivel de significancia o p valor de 0.001; por lo que con una probabilidad de error de 5% la toma de perspectiva en la empatía del personal de salud se relaciona con la satisfacción del paciente. Se concluye rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación demostrando que “Existe relación entre la toma de perspectiva del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.” El valor Rho de 0.56, al ser interpretado mediante la tabla de nivel de relación del coeficiente de correlación de Spearman, se evidencia la existencia de relación positiva moderada.

Tabla 15. Prueba de correlación de Spearman en las variables: Atención por compasión en la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Variables de correlación	Valor Rho	Significancia
Atención por compasión	0.721	0.000
Satisfacción del paciente		

Fuente. Base de datos (Elaboración propia)

Análisis.

En la presente tabla se analiza la relación entre la atención por compasión en la empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. El valor calculado de Rho fue de 0.721 con un nivel de significancia o p valor de 0.000; por lo que con una probabilidad de error de 5% la atención por compasión en la empatía del personal de salud se relaciona con la satisfacción del paciente. Se concluye rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, demostrando que “Existe relación entre atención por compasión del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.” El valor Rho de 0.72, al ser interpretado mediante la tabla de nivel de relación del coeficiente de correlación de Spearman, se evidencia la existencia de relación positiva alta.

Tabla 16. Prueba de correlación de Spearman en las variables: Capacidad de ponerse en el lugar del paciente en la empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Variables de correlación	Valor Rho	Significancia
Capacidad de ponerse en el lugar del paciente	0.776	0.000
Satisfacción del paciente		

Fuente. Base de datos (Elaboración propia)

Análisis.

En la presente tabla se analiza la relación entre la capacidad de ponerse en el lugar del paciente en la empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. El valor calculado de Rho fue de 0.776 con un nivel de significancia o p valor de 0.000; por lo que con una probabilidad de error de 5% la capacidad de ponerse en el lugar del paciente en la empatía del personal de salud se relaciona con la satisfacción del paciente. Se concluye rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, demostrando que “Existe relación entre la capacidad de ponerse en el lugar del paciente del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.” El valor Rho de 0.77, al ser interpretado mediante la tabla de nivel de relación del coeficiente de correlación de Spearman, se evidencia la existencia de relación positiva alta.

Tabla 17. Prueba de correlación de Spearman en las variables: Empatía del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.

Variables de correlación	Valor Rho	Significancia
Empatía del personal de salud	0.811	0.000
Satisfacción del paciente		

Fuente. Base de datos (Elaboración propia)

Análisis.

En la presente tabla se analiza la relación entre la empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. El valor calculado de Rho fue de 0.811 con un nivel de significancia o p valor de 0.000; por lo que con una probabilidad de error de 5% la empatía del personal de salud se relaciona con la satisfacción del paciente. Se concluye rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, demostrando que “Existe relación entre la capacidad de ponerse en el lugar del paciente del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022.” El valor Rho de 0.81, al ser interpretado mediante la tabla de nivel de relación del coeficiente de correlación de Spearman, se evidencia la existencia de relación positiva alta.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

En los resultados obtenidos en el estudio se halló que en mayor cantidad de personal salud en estudio, presenta una empatía de nivel medio y a su vez sus pacientes se encitraban poco satisfechos con la atención brindada; en tanto ningún personal que presento nivel alto de empatía, tuvo pacientes insatisfechos, así como ninguno que con baja empatía tenía pacientes satisfecho, al analizar la empatía del personal con la satisfacción del paciente, mediante el estadístico de Correlación de Spearman, se halló un valor 0.811 con un nivel de significancia o p valor de 0.000; por lo que con una probabilidad de error de 5% la empatía del personal de salud se relaciona con la satisfacción del paciente; demostrando la existencia de relación entre la capacidad de ponerse en el lugar del paciente del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

En la misma línea, Arana RM. Realizó un estudio considerando las mismas variables que se estudió, en el servicio de salud mental, donde tuvo como objetivo determinar la relación entre empatía del profesional de enfermería relacionado a la satisfacción del paciente con la comunicación- servicio de salud mental; a comparación del presente estudio, consideró una muestra menor, donde solo consideró a 7 enfermeras y 30 pacientes; en donde concuerda con nuestros resultados, pues halló la existencia de relación significativa entre la empatía del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente.

Así mismo se concuerda con Venezuela respecto a la empatía; el realizó su estudio en los profesionales médicos residentes del servicio de medicina interna, relacionándolo hacia la calidad de atención; donde evidenció correlación positiva entre la calidad de atención, la relación médico paciente y la empatía médica expresada en la satisfacción de pacientes y residentes. Se ha podido concluir que a mayores niveles de empatía estos se relacionan con mayor satisfacción en calidad de la atención de los pacientes y relación médico-paciente más satisfactoria.

De igual modo Claudio M. y Ferrer Y, realizaron un estudio en Huánuco con el objetivo de determinar la calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acudieron al servicio de centro obstétrico, en donde consideraron a 30 usuarias en ello según sus resultado encontraron que conclusiones ha podido encontrar que la empatía y seguridad; según el trato amable, respeto y paciencia, el 80% de las usuarias percibieron buena calidad de atención, mientras que el 07% regular y el 13 % mala calidad de atención; según el lenguaje claro y adecuado, el 87% de las usuarias percibieron buena calidad de atención, mientras que el 10% regular y 03% mala calidad de atención; según el interés de bienestar, el 90% de las usuarias percibieron buen interés en su bienestar, mientras el 10% percibieron regular; según la información y su consentimiento, el 87% de las usuarias percibieron buena calidad de atención, mientras el 13% percibieron regular calidad de atención, respectivamente; lo cual demuestra que la satisfacción de los usuarios son parte de la calidad de atención y esta será favorable a causa de la empatía que muestre el personal de salud en general.

En ese sentido, Costales, Blanca y Freire emplearon el mismo instrumento que se usó para medir la empatía realizaron un estudio en el contexto de la pandemia por la COVID-19, enfocando la empatía en la atención al paciente por parte del personal de salud, en ello según sus hallazgos encontraron que en la dimensión empática más alta en la atención al paciente dentro del Centro de Salud Quero Tipo C, fue la toma de perspectiva y la más baja ponerse en el lugar del paciente y la atención por compasión, lo que realmente muestra la necesidad de atención psicológica y apoyo emocional al personal de salud para fortalecer la empatía en el personal involucrado.

Por ello se concuerda con el estudio realizado Costales, Blanca y Freire; pues en nuestros resultados en ello hallamos que en la toma de perspectiva en más de la mitad del personal en ocasiones presentan comprensión de sentimientos, Se comunican con lenguaje corporal y verbal, tienen sentido del humor, discernen de lo que acontece al paciente, comprenden el estado emocional del paciente y familia así como emplean la empatía como factor terapéutico; lo que no se concuerda es en modo en ponerse en el

lugar del paciente, donde se demostró que el personal presentan dificultad para ver las cosas como el paciente, para enfocarse en como siente el paciente y se reúsan a involucrarse emocionalmente con el paciente.

Por otro lado al analizar la satisfacción del paciente Messarina, S, en su estudio contrastó la satisfacción del paciente con la calidad de atención en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, donde en sus resultados encontró que la existencia de una correlación estadística alta (0.728). Además, entre El grado de relación entre la satisfacción del usuario con la dimensión de sensibilidad, se ha determinado que existe una alta correlación estadística (0.763). Por otro lado, respecto de la relación entre la satisfacción del usuario con la dimensión de tangibilidad, se ha determinado que existe una alta correlación estadística (0.743.). Y sobre la satisfacción del usuario con la dimensión de seguridad, se ha determinado que existe una alta correlación estadística (0.774); llegando a la conclusión de manera global se ha determinado que la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud se asocia en la satisfacción del paciente que acude al servicio de resonancia magnética

En ello el estudio también empleo las dimensiones consideradas por Messarina, donde se halló que en la dimensión tangibilidad el 44.4%(48) de los pacientes se encontraba poco satisfecho, en la dimensión profesionalismo un 51.9% y en misma proporción en la capacidad de atención.

De igual modo en la misma línea Ramos, Podesta y Ruiz, realizaron un estudio con el mismo objetivo que Messarina, el de determinar la Calidad de servicio y satisfacción de pacientes; enfocado en la cirugía estética en pacientes de una Clínica Privada, donde observó que el 23% de los pacientes menciona de una calidad de atención alta; el 58%, nivel calidad media; y el 19%, una atención de calidad baja. Además, para las dimensiones de la variable satisfacción se observa un nivel de satisfacción media. Finalmente demostraron que existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción. Sin embargo, no se ha podido hallar una relación significativa ($\text{sig} > 0,05$) entre la variable satisfacción y dos de las dimensiones de la variable calidad de servicio (seguridad y empatía).

Finalmente Cuenca, en su estudio el cual estuvo orientado a determinar la satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari, donde demostró que la satisfacción del usuario no alcanza el estándar de satisfacción del usuario de 80% establecido por la Dirección de Salud; esto debido a que sus resultados evidenciaron que existe un nivel intermedio de satisfacción del usuario con la atención médica recibida en consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari, los cuales fueron asociados a una falta de información acerca de su enfermedad por parte del médico o enfermero(a). Cuando se suman poca satisfacción del usuario (43%) a la satisfacción (33%), considerando las características de la atención en los consultorios externos, se determina una correlación estadística significativa con la motivación del personal en las áreas determinadas.

CONCLUSIONES

Primero: Al analizar la relación entre la Empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022, se llegó a la conclusión de cuanto más alto sea el nivel de empatía del personal, mayor será la satisfacción de los pacientes, eso se demostró puesto a que en mayor cantidad de personal presenta una empatía de nivel medio y a su vez sus pacientes se encontraban poco satisfechos con la atención brindada; en tanto ningún personal que presento nivel alto de empatía, tuvo pacientes insatisfechos, así como ninguno que con baja empatía tenía pacientes satisfecho; encontrándose así poco satisfechos con la empatía mostrada por el personal que en ocasiones presentan respecto a la toma de perspectiva, atención por compasión y capacidad de ponerse en el lugar del paciente.

Segundo: Determinando la relación entre la toma de perspectiva del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del Hospital en estudio se llegó a la conclusión de cuanto más alto sea el nivel de empatía en la toma de perspectiva del personal, mayor será la satisfacción de los pacientes, eso se demostró debido a que un tercio de personal presenta una empatía de nivel medio y a su vez sus pacientes se encuentran poco satisfechos con la atención brindada; en tanto ningún personal que presento nivel alto de empatía, tuvo pacientes insatisfechos, así como ninguno que con baja empatía tenía pacientes satisfecho; encontrándose así poco satisfechos con la empatía mostrada por el personal que en ocasiones presentan comprensión de sentimientos, Se comunican con lenguaje corporal y verbal, tienen sentido del humor, discernen de lo que acontece al paciente, comprenden el estado emocional del paciente y familia así como emplean la empatía como factor terapéutico

Tercero: Al determinar la relación entre atención por compasión del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del Hospital en estudio, se llegó a la conclusión de que cuanto más alto sea el nivel de empatía en la atención por compasión del personal, mayor será la satisfacción de los pacientes, eso se demostró debido a que un tercio de personal presenta una empatía de nivel medio y a su vez sus pacientes se encuentran poco satisfechos con la atención brindada; en tanto ningún personal que presento nivel alto de empatía, tuvo pacientes insatisfechos, así como ninguno que con baja empatía tenía pacientes satisfecho; encontrándose así poco satisfechos con la empatía mostrada por el personal que en a veces comprenden los sentimientos y los emplean como tratamiento fisioterapéutico, consideran importante las emociones durante el registro, los lazos emocionales para el éxito del tratamiento, conocen vivencias personales del paciente.

Cuarto: Al determinar la relación entre la capacidad de ponerse en el lugar del paciente del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del hospital en estudio. se llegó a la conclusión de que cuanto más alto sea el nivel de empatía en la capacidad de ponerse en el lugar del paciente del personal, mayor será la satisfacción de los pacientes, eso se demostró debido a que en mayor cantidad de personal presenta una empatía de nivel medio y a su vez sus pacientes se encuentran poco satisfechos con la atención brindada; en tanto ningún personal que presento nivel alto de empatía, tuvo pacientes insatisfechos, así como ninguno que con baja empatía tenía pacientes satisfecho; encontrándose así poco satisfechos con la empatía mostrada por el personal que en ocasiones presentan dificultad para ver las cosas como el paciente, para enfocarse en como siente el paciente y se reúsan a involucrarse emocionalmente con el paciente.

RECOMENDACIONES

A los investigadores

Se sugiere el desarrollo de estudios donde se aborde una población participante mayor. además, involucrar más variables relacionadas a empatía.

Al personal de salud de hospital regional Hermilio Valdizan Medrano

Impulsar un adecuado manejo de la inteligencia emocional en situaciones estresantes que se puedan presentar durante la estadía en el trabajo

Motivar a que no pierdan la empatía para mejorar el trabajo, brindándoles algún reconocimiento.

Fomentar empatía en los estudiantes de área salud lo cual favorecerá en su desarrollo personal y laboral y obtener buenos resultados en la recuperación del paciente.

Establecer programas orientados a ampliar el grado de empatía para los alumnos de pregrado de área de salud, a fin de que al egresar de la carrera los estudiantes tengan ideal magnitud de empatía y pueda poner en práctica.

Al hospital regional Hermilio Valdizan Medrano

Sugerir funcionamiento conferencias para mejorar la calidad de trabajo que realizan, para una mejor satisfacción del paciente dos veces al año con temas definición de la empatía y el manejo de las habilidades sociales y consolide sus competencias

BIBLIOGRAFIA

1. Olivares P. Empatía y cuidado profesional: esbozos de una relación problemática. ARS MEDICA.Revista de ciencias médicas. 2020; 45(2).
2. Alvarez A, Olivares C, Cadena J, Olvera S. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. [Online]; 2012. Acceso 1 de Octubre de 2021. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf>.
3. Eisenberg N. Emotion, Regulation, and Moral Development. Annu Rev Psychol. febrero de 2000;51(1):665-97.
4. Qiu J, Shen B, Zhao M, Wang Z, Xie B, Xu Y. A nationwide survey of psychological distress among Chinese people in the COVID-19 epidemic: implications and policy recommendations. Gen Psychiatry. marzo de 2020;33(2):e100213.
5. Eisenber N. Emotion, Regulation, and Moral Development: Annual Review of Psychology; 2000.
6. López B, FlyAJ. Test de empatía cognitiva y afectiva Madrid: TEA Ediciones; 2008.
7. Costales Coronel BGyFCLA. Empatía en la atención al paciente por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria por covid 19 en el centro de salud Quero tipo C. [Tesis][Ecuador]: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO; 2021. 68 p.
8. Eréndira Ruiz DSyHG. Calidad de atención médica, relación médico paciente y empatía Salus médica en un servicio de medicina interna de un hospital tipo IV. 20 de noviembre de 2020;(2):10.
9. Ávila MAC..PERCEPCIÓN DE LA EMPATÍA EN LA ATENCIÓN EN SALUD Y EL CUIDADO EN ESTUDIANTES Y PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, FACTORES ASOCIADOS EN LA RELACIÓN EMPÁTICA. UNA REVISION DE TEMA.[PROYECTO TRABAJO DE GRADO][Colombia]: UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES U.D.C.A; 2018. 27 p.

10. Messarina Santolalla PA. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV-Sci. 30 de diciembre de 2016;8(2):119-23.
11. TONSMANN RMA. EMPATÍA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA COMUNICACIÓN - SERVICIO DE SALUD MENTAL, HOSPITAL CENTRAL LUIS N. SÁENZ, MARZO 2017. [TRABAJO ACADEMICO]. [Lima]: INCA GARCILAZO DE LA VEGA; 2017. 55 p.
12. Karen Lissette Ramos Miranda LEPGyRARA. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Horiz Med (Lima) 2020; 20(3): e1248.
13. Cuenca Ordoñez LM. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD DE HUÁNUCO, 2016. [TESIS PARA OPTAR TITULO].[HUÁNUCO]: UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO; 2016. 92 P.
14. Gamarra Bustillos C. Relación enfermera-paciente en el servicio de pediatría del hospital regional Hermilio Valdizan Medrano - Huánuco- 2014. [tesis para optar tittulo].[Huánuco]: UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA; 2015. 15 p.
15. Claudio Gómez MLYFMY. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de Centro Obstetrico Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano- Huánuco - 2017. [Tesis].[Huánuco]: Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2017. 79 p.
16. De Los Ríos Castillo, José Lauro, Ávila Rojas, Teresa Luzeldy , Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. 2004;XXII (2):128-137. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>

17. Edu. ni. [citado 10 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/9579/1/t1001.pdf>
18. Vargas Barrantes B, Ortega Loza GA, Rojas Vela JJ. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un Servicio de Emergencia de un hospital nacional. 2019 [citado el 24 de agosto de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6367>
19. Mastrapa YE, del Pilar Gibert Lamadrid M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2016 [citado el 24 de agosto de 2022];32(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
20. ASALE R, RAE. empatía | Diccionario de la lengua española [Internet]. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. [citado 10 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://dle.rae.es/empatía>
21. El Médico Interactivo, Diario Electrónico de la Sanidad [Internet]. El Médico Interactivo, Diario Electrónico de la Sanidad. [citado 15 de junio de 2022]. Disponible en: http://2011.elmedicointeractivo.com/formacion_acre2005/temas/tema13-14/sindromme2.php
22. TECA.pdf [Internet]. [citado 15 de junio de 2022]. Disponible en: <https://web.teaediciones.com/Ejemplos/TECA.pdf>
23. Freud S. CXCVII COMPENDIO DEL PSICOANÁLISIS (*). Sigmund Freud. :39.
24. Hojat M. Empatía en el cuidado del paciente. Antecedentes, desarrollo, medición y resultados Mexico: Editorial El Manual Moderno S.A ; 2012.
25. ASALE R, RAE. satisfacción | Diccionario de la lengua española [Internet]. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. [citado 15 de junio de 2022]. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacción>

26. Cipatli A. Pacientes, clientes, médicos y proveedores, ¿es solo cuestión de terminología? [Online]; 2016. Acceso 01 de Octubre de 2021. Disponible en: https://www.anmm.org.mx/GMM/2016/n3/GMM_152_2016_3_429-430.pdf.
27. Hojat M. Empathy in patient care: antecedents, development, measurement, and outcomes. New York, NY: Springer; 2007. 295 p.
28. Elers Y, Gibert MdP. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista cubana de enfermería. 2016; 32(4).
29. Triana M. La empatía en la relación enfermera-paciente. Scielo. 2017; 35(2).
30. Oliver RL. A cognitive model for the antecedents and consequences of satisfaction". 174460469th ed. research JoM, editor.; 1980.
31. Sietmanagement.fr. [citado el 15 de junio de 2022]. Disponible en: <http://www.sietmanagement.fr/wp-content/uploads/2017/12/Oliver.pdf>
32. Ugah AD, Arua U. Expectancy Theory, Maslow's Hierarchy of Needs, and Cataloguing Departments. :5.
33. Gill L. A critical review of patient satisfaction. [Online]; 2009. Acceso 29 de Setiembre de 2021. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/235267364_A_critical_review_of_patient_satisfaction.
34. Aranaz J, Mira J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. [Online]; 2000. Acceso 2 de Octubre de 2021. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf.
35. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. :22.
36. Borré Ortiz YM, Vega Vega Y. Calidad percibida DE la atención DE enfermería Por pacientes hospitalizados. Cienc enferm (Impresa) [Internet]. 2014 [citado el 24 de agosto de 2022];20(3):81–94. Disponible

en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008

37. Luengo C, Paravic T, Burgos M. Profesionalismo en enfermería: una revisión de la literatura. [Online]; 2017. Acceso 1 de Octubre de 2021. Disponible en: <http://www.revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/44>.
38. Smeltzer SC. ¿La información que utiliza es fiable para los cuidados del paciente? Nursing [Internet]. 2006 [citado el 24 de agosto de 2022];24(1):14–5. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-nursing-20-pdf-13084245>
39. Gérvas J, Pané Mena O, Sicras Mainar A. Capacidad de respuesta de la atención primaria y redes de servicios. El caso del Consorci Hospitalari de Catalunya. Aten Primaria [Internet]. 2006 [citado el 24 de agosto de 2022];38(9):506–10. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13095055>
40. Orthodaba. Diferencia entre la traumatología y la ortopedia. [Online]; 2018. Acceso 3 de Octubre de 2021. Disponible en: <http://www.orthodaba.com/cual-es-la-diferencia-entre-la-traumatologia-y-la-ortopedia/>.
41. Fortune H, Paulos A, Liendo P. Ortopedia y Traumatología, Infolibros.org. 2022 [citado el 24 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://infolibros.org/pdfview/8500-ortopedia-y-traumatologia-dr-juan-fortune-h-dr-jaime-paulos-arenas-y-dr-carlos-liendo-palma/>
42. Biblioteca Nacional de Medicina de Estados Unidos. Esguinces. [Online]; 2021. Acceso 3 de Octubre de 2021. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000041.htm>.
43. Corporación Sanitas. Contusión. [Online]; 2021. Acceso 3 de Octubre de 2021. Disponible en: <https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/Lesiones/traumatismo/contusion.html>.

44. Campagne D. Introducción a las dislocaciones. [Online]; 2021. Acceso 3 de Octubre de 2021. Disponible en: <https://www.msdmanuals.com/es-pe/hogar/traumatismos-y-envenenamientos/luxaciones/introducci%C3%B3n-a-las-dislocaciones-luxaciones>.
45. Asociación Nacional de Huesos de España. Qué es una fractura. [Online]; 2012. Acceso 3 de Octubre de 2021. Disponible en: http://www.ahuce.org/Osteogenesis_imperfecta/Diagnostico_y_Manifestaciones_de_la_Osteogenesis/Que_es_una_fractura_osea.aspx.

ANEXOS

.

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Empatía del profesional de enfermería relacionada a la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS Y VARIABLES	METODOLOGÍA		
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Empatía del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la toma de perspectiva del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre atención por compasión del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de ponerse en el lugar del paciente del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar la relación entre la Empatía del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la toma de perspectiva del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022</p> <p>Determinar la relación entre atención por compasión del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de ponerse en el lugar del paciente del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022</p>	<p>Ha: Existe la relación entre la Empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.</p> <p>Ho: No Existe la relación entre la Empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.</p> <p>VI: Empatía</p> <p>VD: Satisfacción del paciente</p>	<p>AMBITO</p> <p>Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano</p> <p>POBLACION MUESTRAL</p> <p>Conformada por 150 pacientes del área y 30 personal de salud.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>Según método de inferencia: Básica</p> <p>Según el enfoque de la investigación: Cuantitativo</p> <p>Según método de inferencia: Método deductivo</p> <p>Según el tiempo de estudio: Prospectivo</p> <p>Según participación del investigador: Observacional</p> <p>Según la cantidad de medición de variables: Transversal</p> <p>Según el tipo de variables a estudiar: Analítico</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION</p> <p>La investigación corresponde a un diseño no experimental puesto que no se manipularán las variables de estudio y solo serán observadas en su contexto natural, siendo además transversal ya que los datos van a ser recogidos en un determinado momento, teniendo como fin analizar como interaccionan en un único momento y sin ninguna intervención (3)</p>	<p>TECNICA</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta <p>INSTRUMENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Escala De Empatía Medica De Jefferson (Eemj) Para Personal De Salud Cuestionario De Percepción De La Variable Medidas Satisfacción

Anexo 2

Consentimiento Informado

Título del estudio: Empatía del personal de salud relacionada a la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022.

Estimado/a Señor/a: con DNI:
.....

Usted ha sido invitado/a participar en la presente investigación dirigido por bachilleres en enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Objetivo:

Analizar la relacion entre la Empatía del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022

Forma de selección:

Usted presente características de interés para el estudio debido a que se encuentra ligado a la práctica de su profesión y que será vital para el desarrollo de la investigación.

Participación:

Su participación es voluntaria, consistirá en desarrollar los cuestionarios con el fin de obtener la información relevante co los fines del estudio., lo que facilita la viabilidad del presente estudio.

Voluntariedad:

Usted puede desistir a participar o dejar de participar en cualquier momento, sin que deba dar razones para ello ni recibir ningún tipo de sanción. El desarrollo del estudio no involucra daños para su integridad ni salud

Confidencialidad:

Cabe destacar que la información obtenida en la investigación será **confidencial y anónima**, y será guardada por la investigadora responsable y sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Para ello le solicitamos su autorización y devolver firmada el presente documento a la brevedad.

Agradecemos desde ya su colaboración, y le saludamos cordialmente.

Huánuco, a los días....., del mes de....., del año 2022.

Anexo 3

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LA VARIABLE MEDIDAS SATISFACCIÓN

INSTRUCCIONES:

Estimado participante, para resolver el siguiente cuestionario lea con atención cada enunciado y marque con (X) la casilla correspondiente según su valoración en la escala del 1 al 5. La información registrada será reservada solo para fines académicos

Nº	ENUNCIADO	VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5

TANGIBILIDAD

1	Las instalaciones son adecuadas para la recepción y atención de pacientes.					
2	El mobiliario de las áreas está distribuido y son suficientes para los pacientes.					
3	La apariencia del personal es pulcra (limpia) y adecuada para la atención.					
4	Los equipos empleados para los estudios y análisis están conservados y funcionan sin problemas.					
5	Se ve que existe coordinación entre el personal para derivar a los pacientes.					

PROFESIONALISMO

6	El personal cumple con los procedimientos y normas establecidas.					
7	El personal demuestra tener los conocimientos suficientes en el uso de aparatos e instrumentos de salud.					
8	El personal es evaluado permanente para verificar que esté capacitado.					
9	El personal denota dedicación e interés en el paciente.					
10	El personal demuestra respeto e imparcialidad en el trato a los pacientes.					

INFORMACIÓN

11	El personal comparte información fiable al paciente y le genera confianza.					
----	--	--	--	--	--	--

12	El personal explica al paciente las recomendaciones e instrucciones de forma entendible y sencilla.					
13	El personal es claro en las explicaciones a las preguntas formuladas por el paciente.					
14	El personal utiliza y resguarda la información del paciente solo con fines de salud y otros sustentados.					

CAPACIDAD DE ATENCIÓN

15	El personal realiza sus funciones de apoyo y atención designadas.					
16	Se visualiza que existe una supervisión del cumplimiento de las funciones del personal.					
17	Se denota que el personal está organizado para realizar las distintas actividades de atención al paciente.					
18	El personal atiende al paciente en un tiempo razonable.					

VALORACIÓN.

Valoración	Ítems	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
Tangibilidad	1 al 5	5-11 pts	12-18 pts	19-25 pts
Profesionalismo	5 al 10	5-11 pts	12-18 pts	19-25 pts
Información	11 al 14	4-9 pts	10-15 pts	16-20 pts
Capacidad de atención	15 al 18	4-9 pts	10-15 pts	16-20 pts

Anexo 4

ESCALA DE EMPATÍA MEDICA DE JEFFERSON (EEMJ) PARA PERSONAL DE SALUD

INSTRUCCIONES:

Estimado participante, para resolver el siguiente cuestionario lea con atención cada enunciado y marque con (X) la casilla correspondiente según su valoración en la escala del 1 al 7. La información registrada será reservada solo para fines académicos

- (7) Totalmente de acuerdo
- (6) De acuerdo
- (5) Algo de acuerdo
- (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (3) Algo en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Totalmente en desacuerdo

		VALORACIÓN						
N°	ENUNCIADO	1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIÓN 1: Toma de perspectiva								
1	Mi comprensión sobre los sentimientos de mi paciente y sus familiares es un factor irrelevante en la relación enfermera-paciente							
2	Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos.							
3	Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes.							
4	Considero que el lenguaje no verbal de mis pacientes es tan importante como la comunicación verbal en la relación enfermera-paciente							
5	Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye a que el paciente mejore.							

6	La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas desde la perspectiva de mi paciente							
7	Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica.							
8	La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la efectividad del tratamiento							
9	Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo							
10	Mi comprensión de los sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por sí misma							
DIMENSIÓN 2: Atención por compasión.								
11	Las enfermedades de mis pacientes sólo pueden ser curadas con tratamiento médico o quirúrgico; por lo tanto, los lazos emocionales con mis pacientes no tienen un valor significativo en el tratamiento médico o quirúrgico							
12	Considero que preguntarles a mis pacientes de lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas							
13	Trato de entender que está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal							
14	Creo que las emociones no tienen lugar en el tratamiento de una enfermedad.							
15	La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como enfermera(o) puede estar limitada							

16	Un componente importante de la relación con mis pacientes es mi comprensión de su estado emocional y el de sus familias.							
17	Trato de pensar como mis pacientes para poder darles un mejor cuidado.							
DIMENSIÓN 2: Capacidad de ponerse en el lugar del paciente.								
18	No me permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes con sus familias							
19	No disfruto leer literatura no médica o de arte							
20	Creo que la empatía es un factor terapéutico en el tratamiento.							

VALORACION

Valoración	Ítems	Bajo	Medio	Alto
Empatía del personal	1 al 20	20-59 pts	60-99 pts	100-140 pts
Toma de perspectiva	1 al 10	10-29 pts	30-49 pts	50-70 pts
Atención por compasión.	11 al 17	17-30 pts	31-44 pts	45-49 pts
Capacidad de ponerse en el lugar del paciente.	18 al 20	3-9 pts	10-15 pts	16-21 pts

ANEXO 9

VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUECES

VALIDACION DEL CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LA VARIABLE MEDIDAS SATISFACCIÓN

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Mg. Joel Tarazona Bardales Especialidad: Matemática y Físico (Docente investigador Renacyt).

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM
TANGIBILIDAD	Las instalaciones son adecuadas para la recepción y atención de pacientes.	4	4	4	4	4
	El mobiliario de las áreas está distribuido y son suficientes para los pacientes.	4	4	4	4	4
	El mobiliario de las áreas está distribuido y son suficientes para los pacientes.	4	4	4	4	4
	Los equipos empleados para los estudios y análisis están conservados y operan sin problemas.	4	4	4	4	4
	Se visibiliza que existe coordinación entre el personal para derivar a los pacientes.	4	4	4	4	4
PROFESIONALISMO	El personal cumple con los procedimientos y normativas establecidas.	4	4	4	4	4
	El personal demuestra tener los conocimientos suficientes en el uso de aparatos e instrumentos de salud.	4	4	4	4	4
	El personal es evaluado permanente para verificar que esté capacitado.	4	4	4	4	4
	El personal denota dedicación e interés en el paciente.	4	4	4	4	4
	El personal demuestra respeto e imparcialidad en el trato a los pacientes.	4	4	4	4	4
INFORMACIÓN	El personal comparte información fiable al paciente y le genera confianza.	4	4	4	4	4
	El personal explica al paciente las recomendaciones e instrucciones de forma entendible y sencilla.	4	4	4	4	4
	El personal es claro en las explicaciones a las preguntas formuladas por el paciente.	4	4	4	4	4
	El personal utiliza y resguarda la información del paciente solo con fines de salud y otros sustentados.	4	3	4	4	4
CAPACIDAD DE ATENCIÓN	El personal realiza sus funciones de apoyo y atención designadas.	4	4	4	4	4
	Se visualiza que existe una supervisión del cumplimiento de las funciones del personal.	4	4	4	4	4

Se denota que el personal está organizado para realizar las distintas actividades de atención al paciente.	4	4	4	4	4
El personal atiende al paciente en un tiempo razonable.	4	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI NO ()


Mg. Joel C. Tarazona Bardales
 DOCENTE
 UNHEVAL - HUANUCO
 Docente investigador
 Renacyt

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Mg. Orlando Gargate Castillejo

Especialidad: Docente Universitario

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM.
TANGIBILIDAD	Las instalaciones son adecuadas para la recepción y atención de pacientes.	4	4	4	4	4
	El mobiliario de las áreas está distribuido y son suficientes para los pacientes.	4	4	4	4	4
	El mobiliario de las áreas está distribuido y son suficientes para los pacientes.	4	4	4	4	4
	Los equipos empleados para los estudios y análisis están conservados y operan sin problemas.	3	3	3	3	3
	Se visibiliza que existe coordinación entre el personal para derivar a los pacientes.	3	3	3	3	3
PROFESIONALISMO	El personal cumple con los procedimientos y normativas establecidas.	3	3	3	3	3
	El personal demuestra tener los conocimientos suficientes en el uso de aparatos e instrumentos de salud.	4	4	4	4	4
	El personal es evaluado permanente para verificar que esté capacitado.	3	3	3	3	3
	El personal denota dedicación e interés en el paciente.	4	4	4	4	4
	El personal demuestra respeto e imparcialidad en el trato a los pacientes.	4	4	4	4	4
INFORMACIÓN	El personal comparte información fiable al paciente y le genera confianza.	4	4	4	4	4
	El personal explica al paciente las recomendaciones e instrucciones de forma entendible y sencilla.	4	4	4	4	4
	El personal es claro en las explicaciones a las preguntas formuladas por el paciente.	4	4	4	4	4
	El personal utiliza y resguarda la información del paciente solo con fines de salud y otros sustentados.	4	4	4	4	4
CAPACIDAD DE ATENCIÓN	El personal realiza sus funciones de apoyo y atención designadas.	3	3	3	3	3
	Se visualiza que existe una supervisión del cumplimiento de las funciones del personal.	4	4	4	4	4

Se denota que el personal está organizado para realizar las distintas actividades de atención al paciente.	3	3	3	3	3
El personal atiende al paciente en un tiempo razonable.	4	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()


 Mg. Orlando Gargate Castillejo
 INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUP.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nombre del experto: *Silvia Martel y Cheng* Especialidad: *Genia de la Salud / Maestro Investigación*

Nombre del experto:

Especialidad:

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM
TANGIBILIDAD	Las instalaciones son adecuadas para la recepción y atención de pacientes.	4	4	4	4	4
	El mobiliario de las áreas está distribuido y son suficientes para los pacientes.	4	4	4	3	3.75
	La apariencia del personal es limpia y adecuada para la atención	4	4	4	4	4
	Los equipos empleados para los estudios y análisis están conservados y operan sin problemas.	4	3	4	4	3.75
	Se visibiliza que existe coordinación entre el personal para derivar a los pacientes.	4	4	4	4	4
PROFESIONALISMO	El personal cumple con los procedimientos y normativas establecidas.	4	4	4	4	4
	El personal demuestra tener los conocimientos suficientes en el uso de aparatos e instrumentos de salud.	4	4	4	4	4
	El personal es evaluado permanente para verificar que esté capacitado.	3	3	4	4	3.5
	El personal denota dedicación e interés en el paciente.	4	4	4	4	4

	El personal demuestra respeto e imparcialidad en el trato a los pacientes.	4	4	4	4	4
	El personal comparte información fiable al paciente y le genera confianza.	4	4	4	4	4
	El personal explica al paciente las recomendaciones e instrucciones de forma entendible y sencilla.	4	4	4	4	4
INFORMACIÓN	El personal es claro en las explicaciones a las preguntas formuladas por el paciente.	4	4	4	4	4
	El personal utiliza y resguarda la información del paciente solo con fines de salud y otros sustentados.	3	3	3	3	3
	El personal realiza sus funciones de apoyo y atención designadas.	4	4	4	3	3.75
CAPACIDAD DE ATENCIÓN	Se visualiza que existe una supervisión del cumplimiento de las funciones del personal.	4	4	4	4	4
	Se denota que el personal está organizado para realizar las distintas actividades de atención al paciente.	4	4	4	4	4
	El personal atiende al paciente en un tiempo razonable.	3	3	3	3	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma del experto: _____



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Laura M. Cristobal Valdes Especialidad: Maestría en Sistema de Protección del Niño, Niña y adolescente Frente a la Violencia

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	Punt
TANGIBILIDAD	Las instalaciones son adecuadas para la recepción y atención de pacientes.	4	4	4	4	4
	El mobiliario de las áreas está distribuido y son suficientes para los pacientes.	4	4	4	4	4
	El mobiliario de las áreas está distribuido y son suficientes para los pacientes.	4	4	4	4	4
	Los equipos empleados para los estudios y análisis están conservados y operan sin problemas.	4	4	4	4	4
	Se visibiliza que existe coordinación entre el personal para derivar a los pacientes.	4	4	4	4	4
PROFESIONALISMO	El personal cumple con los procedimientos y normativas establecidas.	4	4	4	4	4
	El personal demuestra tener los conocimientos suficientes en el uso de aparatos e instrumentos de salud.	4	4	4	4	4
	El personal es evaluado permanente para verificar que esté capacitado.	4	4	4	4	4
	El personal denota dedicación e interés en el paciente.	4	4	4	4	4
	El personal demuestra respeto e imparcialidad en el trato a los pacientes.	4	4	4	4	4
INFORMACIÓN	El personal comparte información fiable al paciente y le genera confianza.	4	4	4	4	4
	El personal explica al paciente las recomendaciones e instrucciones de forma entendible y sencilla.	4	4	4	4	4
	El personal es claro en las explicaciones a las preguntas formuladas por el paciente.	4	4	4	4	4
	El personal utiliza y resguarda la información del paciente solo con fines de salud y otros sustentados.	4	4	4	4	4
CAPACIDAD DE ATENCIÓN	El personal realiza sus funciones de apoyo y atención designadas.	4	4	4	4	4
	Se visualiza que existe una supervisión del cumplimiento de las funciones del personal.	4	4	4	4	4

Se denota que el personal está organizado para realizar las distintas actividades de atención al paciente.	4	4	4	4	4
El personal atiende al paciente en un tiempo razonable.	4	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()



 Mg. Laura M. Coronel Valdez
 PSICÓLOGA
 CP: P. 26083

VALIDACION DE JUECES DE LA ESCALA DE EMPATÍA MEDICA DE JEFFERSON (EEMJ) PARA PERSONAL DE SALUD

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Mg. Joel Tarazona Bardales Especialidad: Matemática y Física (Docente investigador Renacxt.)

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM
Toma de perspectiva	Mi comprensión sobre los sentimientos de mi paciente y sus familiares es un factor irrelevante en la relación enfermera-paciente	4	4	4	3	3.75
	Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos.	4	4	4	4	4
	Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes.	4	4	4	4	4
	Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye a que el paciente mejore.	4	4	4	4	4
	La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas desde la perspectiva de mi paciente.	4	4	4	4	4
	Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica.	4	4	4	4	4
	La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la efectividad del tratamiento	4	4	4	4	4
	Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo	4	4	4	4	4
	Mi comprensión de los sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por sí misma	4	4	4	4	4
Atención	Las enfermedades de mis pacientes sólo pueden ser curadas con tratamiento médico o quirúrgico; por lo tanto, los	4	4	4	4	4

por compa sión.	lazos emocionales con mis pacientes no tienen un valor significativo en el tratamiento médico o quirúrgico.					
	Considero que preguntarles a mis pacientes de lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas	4	4	4	4	4
	Trato de entender que está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal	4	4	4	4	4
	Creo que las emociones no tienen lugar en el tratamiento de una enfermedad.	4	4	4	4	4
	La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como enfermera(o) puede estar limitada	4	4	4	4	4
	Un componente importante de la relación con mis pacientes es mi comprensión de su estado emocional y el de sus familias.	4	4	4	4	4
	Trato de pensar como mis pacientes para poder darles un mejor cuidado.	4	4	3	4	4
Capacida d de ponerse en el lugar del paciente	No me permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes con sus familias	4	4	4	4	4
	No disfruto leer literatura no médica o de arte	4	4	4	4	4
	Creo que la empatía es un factor terapéutico en el tratamiento.	4	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()


Mg. Joel C. Parazona Bardales
DOCENTE
UNHEVAL - HUANUCO

Docente investigador
Renacyt

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Mg. Orlando Gargate Castillo

Especialidad: Docente Universitario

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM
Toma de perspectiva	Mi comprensión sobre los sentimientos de mi paciente y sus familiares es un factor irrelevante en la relación enfermera-paciente	4	4	4	4	4
	Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos.	4	4	4	4	4
	Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes.	4	4	3	4	3,75
	Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye a que el paciente mejore.	4	4	4	4	4
	La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas desde la perspectiva de mi paciente.	4	4	4	4	4
	Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica.	4	4	4	4	4
	La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la efectividad del tratamiento	4	4	4	4	4
	Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo	4	4	4	4	4
	Mi comprensión de los sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por sí misma	4	4	4	4	4
Atención por compasión.	Las enfermedades de mis pacientes sólo pueden ser curadas con tratamiento médico o quirúrgico; por lo tanto, los lazos emocionales con mis pacientes no tienen un valor significativo en el tratamiento médico o quirúrgico.	4	4	4	4	4
	Considero que preguntarles a mis pacientes de lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas	4	4	4	4	4
	Trato de entender que está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal	4	4	4	4	4
	Creo que las emociones no tienen lugar en el tratamiento de una enfermedad.	4	4	4	4	4

	La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como enfermera(o) puede estar limitada	4	4	4	4	4
	Un componente importante de la relación con mis pacientes es mi comprensión de su estado emocional y el de sus familias.	3	3	4	4	3.5
	Trato de pensar como mis pacientes para poder darles un mejor cuidado.	4	4	4	4	4
Capacidad de ponerse en el lugar del paciente	No me permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes con sus familias	4	4	4	4	4
	No disfruto leer literatura no médica o de arte	4	4	4	4	4
	Creo que la empatía es un factor terapéutico en el tratamiento.	4	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (x) NO ()


 Mg. Orlando Gargate Castillo
 INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

EMPATIA

Nombre del experto: Silvia Mutel y Ching Especialidad: Ciencias de la Salud / Maestría Investigación

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM
Toma de perspectiva	Mi comprensión sobre los sentimientos de mi paciente y sus familiares es un factor irrelevante en la relación enfermera-paciente	4	4	4	4	4
	Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos.	4	4	4	4	4
	Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes.	4	4	4	4	4
	Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye a que el paciente mejore.	4	4	4	4	4
	La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas desde la perspectiva de mi paciente.	4	4	4	4	4
	Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica.	4	4	4	4	4
	La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la efectividad del tratamiento	4	4	4	4	4
	Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo	4	4	4	4	4
	Mi comprensión de los sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por sí misma	4	4	4	4	4
Atención por compasión.	Las enfermedades de mis pacientes sólo pueden ser curadas con tratamiento médico o quirúrgico; por lo tanto, los lazos emocionales con mis pacientes no tienen un valor significativo en el tratamiento médico o quirúrgico.	4	4	4	4	4
	Considero que preguntarles a mis pacientes de lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas	4	4	4	4	4
	Trato de entender que está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal	4	4	4	4	4
	Creo que las emociones no tienen lugar en el tratamiento de una enfermedad.	4	4	4	4	4
	La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como enfermera(o) puede estar limitada	4	4	4	4	4
	Un componente importante de la relación con mis pacientes es mi comprensión de su estado emocional y el de sus familias.	4	4	4	4	4
	Trato de pensar como mis pacientes para poder darles un mejor cuidado.	4	4	4	4	4

Capacidad de ponerse en el lugar del paciente	No me permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes con sus familias	4	4	4	4	4
	No disfruto leer literatura no médica o de arte	4	4	4	4	4
	Creo que la empatía es un factor terapéutico en el tratamiento.	4	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()

Firma del experto: 

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Laura M. Cristobal Valdez Especialidad: Maestría en Sistemas de Protección del Niño y Niña y Adolescente frente a la Violencia.

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM
Toma de perspectiva	Mi comprensión sobre los sentimientos de mi paciente y sus familiares es un factor irrelevante en la relación enfermera-paciente	4	4	4	4	4
	Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos.	4	4	4	4	4
	Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes.	4	4	4	4	4
	Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye a que el paciente mejore.	4	4	4	4	4
	La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas desde la perspectiva de mi paciente.	4	4	4	4	4
	Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica.	4	4	4	4	4
	La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la efectividad del tratamiento	4	4	4	4	4
	Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo	4	4	4	4	4

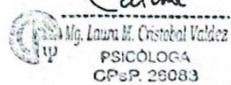
	Mi comprensión de los sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por sí misma	4	4	4	4	4
Atención por compañía.	Las enfermedades de mis pacientes sólo pueden ser curadas con tratamiento médico o quirúrgico; por lo tanto, los lazos emocionales con mis pacientes no tienen un valor significativo en el tratamiento médico o quirúrgico.	4	4	4	4	4
	Considero que preguntarles a mis pacientes de lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas	4	4	4	4	4
	Trato de entender que está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal	4	4	4	4	4
	Creo que las emociones no tienen lugar en el tratamiento de una enfermedad.	4	4	4	4	4
	La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como enfermera(o) puede estar limitada	4	4	4	4	4
	Un componente importante de la relación con mis pacientes es mi comprensión de su estado emocional y el de sus familias.	4	4	4	4	4
	Trato de pensar como mis pacientes para poder darles un mejor cuidado.	4	4	4	4	4
Capacidad de ponerse en el lugar del paciente	No me permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes con sus familias	4	4	4	4	4
	No disfruto leer literatura no médica o de arte	4	4	4	4	4
	Creo que la empatía es un factor terapéutico en el tratamiento.	4	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()



 Mg. Laura M. Cristóbal Valdez
 PSICÓLOGA
 GP&P, 28083

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: MG LARRY FRANKLIN ACENCIO MALPARTIDA

Especialidad: PSICOLOGO CON ESPECIALIDAD EN INVESTIGACION, SEGURIDAD Y SALUD.

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM
Toma de perspectiva	Mi comprensión sobre los sentimientos de mi paciente y sus familiares es un factor irrelevante en la relación enfermera-paciente	4	4	4	4	4
	Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos.	4	3	3	4	3.5
	Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes.	4	4	3	4	3.75
	Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye a que el paciente mejore.	3	4	4	4	3.75
	La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas desde la perspectiva de mi paciente.	4	4	4	3	3.75
	Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica.	4	4	4	3	3.75
	La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la efectividad del tratamiento	4	4	4	4	4
	Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo	4	4	4	4	4
	Mi comprensión de los sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por sí misma	4	4	3	3	3.5
Atención	Las enfermedades de mis pacientes sólo pueden ser curadas con tratamiento médico o quirúrgico; por lo tanto, los lazos emocionales con mis pacientes no tienen un valor significativo en el tratamiento médico o quirúrgico.	4	4	4	4	4
	Considero que preguntarles a mis pacientes de lo que está sucediendo en	4	4	4	4	4

NOTA BIOGRAFICA

DATOS PERSONALES

- NOMBRES Y APELLIDOS: Vilma Agapito Villanueva
- LUGAR DE NACIMIENTO: Centro poblado de Tambogan
- FECHA DE NACIMIENTO :01-01-1995
- DIRECCION: Leoncio prado N° 1735
- CELULAR 930925884
- DNI75530945
- CORREO vilagapito1995@gmail.com

ESTUDIOS REALIZADOS

2.1 ESTUDIOS PRIMARIOS

- Institución educativa N° 32994 de Marag

2.2 ESTUDIOS SECUNDARIOS

- Institución educativa integrada 32075 de Tambogan

2.3 ESTUDIOS SUPERIORES UNIVERSITARIOS

- Universidad Nacional Hermilio Valdizan

DATOS PERSONALES

- NOMBRES Y APELLIDOS: Lucy López Del Aguila
- LUGAR DE NACIMIENTO: Lima
- FECHA DE NACIMIENTO :06/06/1988
- DIRECCION: Urb. Santa Elena Mz "C" Lote 9
- CELULAR :945999918
- DNI :45214483

- CORREO_luloa06@outlook.com

ESTUDIOS REALIZADOS

2.1 ESTUDIOS PRIMARIOS

- Colegio Nacional Juana Moreno

2.2 ESTUDIOS SECUNDARIOS

- Colegio Nacional Juana Moreno

2.3 ESTUDIOS SUPERIORES UNIVERSITARIOS

- Universidad Nacional Hermilio Valdizan

DATOS PERSONALES:

- APELLIDOS Y NOMBRES: LOPEZ WESTREICHER, Evelyn Paola
- LUGAR DE NACIMIENTO: Huánuco
- FECHA DE NACIMIENTO: 21 de abril del 1997
- DIRECCIÓN: Calle las rosas centro poblado menor llicua MZ. F LT. 03
- TELEFONO: 976915688
- DNI: 72194786
- CORREO: paolawestreicher@gmail.com

ESTUDIOS REALIZADOS

2.1. ESTUDIOS PRIMARIOS

- Institución Educativa Marcos Duran Martel

2.2. ESTUDIOS SECUNDARIOS

- Institución Educativa Marcos Duran Martel

2.3. ESTUDIOS SUPERIORES UNIVERSITARIOS

- Universidad Nacional Hermilio Valdizán



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE ENFERMERIA
DECANATO**



ACTA DE SUSTENTACION

Asignado a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, siendo las 15.00 horas, del día 28 de octubre del 2022, ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante RESOLUCIÓN N° 365-2021-UNHEVAL-D-FENF, del 18.NOV.2022;

- | | |
|--|------------|
| ✓ Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL | PRESIDENTE |
| ✓ Dra. Marina Ivercia LLANOS DE TARAZONA | SECRETARIA |
| ✓ Dra. Bethsy HUAPALLA CÉSPEDES | VOCAL |

La aspirante al Título de Licenciada en Enfermería Doña: **Vilma, Agapito Villanueva**, Bachiller en Enfermería; bajo la asesoría de la Dra. Juvita Dina SOTO HILARIO (Resolución N° 259-2021-UNHEVAL-D-ENF, 22.OCT.2021); procedió la defensa de la tesis titulado: "EMPATÍA DEL PERSONAL DE SALUD RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO 2022"

Finalizado el acto de sustentación, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante a la Título de Licenciada en Enfermería, teniendo presente los criterios siguientes:

- i) Presentación personal.
- j) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- k) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- l) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Nota de Dieciocho (18)) equivalente a Muy Bueno por lo que se declara Aprobado

(Aprobado o desaprobado)

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos la presente acta a las 16 horas del día 24 de octubre de 2022.

.....
Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL
PRESIDENTE

.....
Dra. Marina Ivercia LLANOS DE TARAZONA
SECRETARIA

.....
Dra. Bethsy HUAPALLA CÉSPEDES
VOCAL

- Deficiente (11, 12, 13)
- Bueno (14, 15, 16)
- Muy Bueno (17, 18)



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN
FACULTAD DE ENFERMERIA
DECANATO**



ACTA DE SUSTENTACION

Asignado a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, siendo las 15.00 horas, del día 28 de octubre del 2022, ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante RESOLUCIÓN N° 365-2021-UNHEVAL-D-FENF, del 18.NOV.2022;

- | | |
|--|------------|
| ✓ Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL | PRESIDENTE |
| ✓ Dra. Marina Ivercia LLANOS DE TARAZONA | SECRETARIA |
| ✓ Dra. Bethsy HUAPALLA CÉSPEDES | VOCAL |

La aspirante al Título de Licenciada en Enfermería Doña: **Lucy, LÓPEZ DEL AGUILA**, Bachiller en Enfermería; bajo la asesoría de la Dra. Juvita Dina SOTO HILARIO (Resolución N° 259-2021-UNHEVAL-D-ENF, 22.OCT.2021); procedió la defensa de la tesis titulado: "EMPATÍA DEL PERSONAL DE SALUD RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO 2022"

Finalizado el acto de sustentación, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante a la Título de Licenciada en Enfermería, teniendo presente los criterios siguientes:

- e) Presentación personal.
- f) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- g) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- h) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Nota de Discrepante (18) equivalente a Muy Bueno por lo que se declara Aprobado

(Aprobado o desaprobado)

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos la presente acta a las 16 horas del día 24 de octubre de 2022.

.....
Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL
PRESIDENTE

.....
Dra. Marina Ivercia LLANOS DE TARAZONA
SECRETARIA

.....
Dra. Bethsy HUAPALLA CÉSPEDES
VOCAL

- Deficiente (11, 12, 13)
- Bueno (14, 15, 16)
- Muy Bueno (17, 18)



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE ENFERMERIA
DECANATO**



ACTA DE SUSTENTACION

Asignado a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, siendo las 15.00 horas, del día 28 de octubre del 2022, ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante RESOLUCIÓN N° 365-2021-UNHEVAL-D-FENF, del 18.NOV.2022;

- | | |
|--|------------|
| ✓ Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL | PRESIDENTE |
| ✓ Dra. Marina Ivercia LLANOS DE TARAZONA | SECRETARIA |
| ✓ Dra. Bethsy HUAPALLA CÉSPEDES | VOCAL |

La aspirante al Título de Licenciada en Enfermería Doña: **Evelyn Paola, López Westreicher**, Bachiller en Enfermería; bajo la asesoría de la Dra. Juvita Dina SOTO HILARIO (Resolución N° 259-2021-UNHEVAL-D-ENF, 22.OCT.2021); procedió la defensa de la tesis titulado: "EMPATÍA DEL PERSONAL DE SALUD RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO 2022"

Finalizado el acto de sustentación, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante a la Título de Licenciada en Enfermería, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Nota de *Deficiente 08*) equivalente a *Muy Bueno* por lo que se declara Aprobado

(Aprobado o desaprobado)

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos la presente acta a las *16* horas del día 24 de octubre de 2022.

.....
Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL
PRESIDENTE

.....
Dra. Marina Ivercia LLANOS DE TARAZONA
SECRETARIA

.....
Dra. Bethsy HUAPALLA CÉSPEDES
VOCAL

- Deficiente (11, 12, 13)
- Bueno (14, 15, 16)
- Muy Bueno (17, 18)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA ANTIPLAGIO
CÓDIGO: 058-UI-FE

Prov. 1558-2022-UNHEVAL-D-FENF.

LA DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HACE CONSTAR:

Que, la tesis “**EMPATÍA DEL PERSONAL DE SALUD RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUANUCO 2022**”, presentado por las tesisas **Vilma AGAPITO VILLANUEVA, Lucy LÓPEZ DEL AGUILA y Evelyn Paola LÓPEZ WESTREICHER**, tiene 20% de similitud y **CUMPLE** con lo que indica la Tercera Disposición Complementaria del Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la UNHEVAL “*Los trabajos de investigación y tesis del pre grado deberán tener una similitud máxima de 35% y de posgrado y segundas especialidades una similitud de 25%. Y en caso de artículos científicos en un máximo de 30%*”.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para el fin académico correspondiente.

Cayhuayna, 20 de octubre de 2022


Dra. Juvita D. Soto Hilario
Directora Unidad de Investigación
Facultad de Enfermería

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

• **Apellidos y nombres:** AGAPITO VILLANUEVA, Vilma; **DNI** 75530945

Correo electrónico: vilagapito1995@gmail.com; **Celular:** 930925884

• **Apellidos y nombres** LOPEZ DEL AGUILA, Lucy; **DNI** 45214483;

Correo electrónico: luloa06@outlook.com; **Celular:** 945999918

• **Apellidos y nombres:** LOPEZ WESTREICHER, Evelyn Paola; **DNI:**72194786;

Correo electrónico: paolawestreicher@gmail.com; **Celular:** 976915688

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

PREGRADO

Facultad de Enfermería

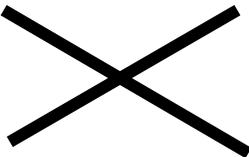
E.A.P: ENFERMERÍA

TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO(A) EN ENFERMERIA

TÍTULO PROFESIONAL OBTENIDO: LICENCIADO (A) EN ENFERMERÍA

TITULO DE TESIS: EMPATÍA DEL PERSONAL DE SALUD RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO 2022.

Tipo de acceso que autoriza (n) el (los) autor (es)

MARCA "X"	Categoría de acceso	Descripción del acceso
	PUBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.

	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso el registro del dato con información básica, mas no al texto completo.
--	-------------	---

Al elegir la opción "público", es a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al repositorio institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el portal **web repositorio, unheval.edu.pe** por un plazo indefinido, consistiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso que haya marcado la opción "restringido" por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso _____

- 1 año
- 2 años
- 3 años
- 4 años

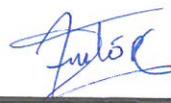
Luego del periodo señalado por usted (ES), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha y firma:

Huánuco, 3 de noviembre del 2022



DNI: 75530945



DNI: 45214483



DNI: 72194786