



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2024,
Volumen 8, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3

**SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES Y
ENFERMERAS/OS CON EL CUIDADO BRINDADO EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
GENERAL DE LATACUNGA**

**SATISFACTION OF FAMILY MEMBERS AND NURSES
WITH THE CARE PROVIDED IN THE EMERGENCY SERVICE
OF THE GENERAL HOSPITAL OF LATACUNGA**

Viviana Alexandra Sañaicela Yáñez
Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador

Mgtr. David Eduardo González Naranjo
Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12241

Satisfacción de los Familiares y Enfermeras/os con el Cuidado Brindado en el Servicio de Emergencia del Hospital General de Latacunga

Viviana Alexandra Sañaicela Yáñez¹

vasanaicela@puce.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0004-8592-2297>

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Ecuador

Mgtr. David Eduardo González Naranjo

degonzalezn@puce.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-9620-8409>

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Ecuador

RESUMEN

Introducción: el área de emergencias es una zona asistencial crítica debido a su naturaleza impredecible y urgente de los casos que se atienden diariamente y donde el rol de enfermería se destaca por la proximidad al paciente y sus familiares. **Objetivo:** determinar la satisfacción de los familiares y enfermeras/os con el cuidado brindado en el servicio de emergencia en el Hospital General de Latacunga. **Metodología:** se trató de un estudio cualitativo, fenomenológico que incluyó a 10 profesionales de enfermería y 9 familiares de pacientes atendidos en el área de emergencia. La información fue recolectada a través de una entrevista la cual fue transcrita y sometida a análisis de contenido para su respectiva categorización general y subcategorización. Para este fin se utilizaron herramientas como el Google texter y Atlas-Ti. **Resultados:** acorde a los resultados obtenidos, los usuarios externos e internos del servicio de emergencia se muestran altamente satisfechos con los servicios brindados, se destaca en este marco la comunicación asertiva y gestión adecuada del tiempo para la atención. **Conclusión:** el análisis de la satisfacción de los usuarios en el área de emergencia es crucial para entender los aspectos potenciales e identificar áreas de mejora que optimicen la eficiencia, seguridad y experiencia del paciente.

Palabras clave: satisfacción, percepción, atención de enfermería, servicio de emergencia

¹ Autor principal.

Correspondencia: vasanaicela@puce.edu.ec

Satisfaction of Family Members and nurses with the Care Provided in the Emergency Service of the General Hospital of Latacunga

ABSTRACT

Introduction: the emergency area is a critical care area due to its unpredictable and urgent nature of the cases that are attended to daily and where the nursing role stands out for its proximity to the patient and their families. **Objective:** measure the satisfaction of family members and nurses with the care provided in the emergency service at the General Hospital of Latacunga. **Methodology:** this was a qualitative, phenomenological study that included 10 nursing professionals and 9 family members of patients treated in the emergency area. The information was collected through an interview which was transcribed and subjected to content analysis for its respective general categorization and subcategorization. For this purpose, tools such as Google Texter and Atlas-Ti were used. **Results:** according to the results obtained, external and internal users of the emergency service are highly satisfied with the services provided, assertive communication and adequate time management for care stand out in this framework. **Conclusion:** the analysis of user satisfaction in the emergency area is crucial to understand potential aspects and identify areas of improvement that optimize efficiency, safety and patient experience.

Keywords: satisfaction, perception, nursing care, emergency service

*Artículo recibido 20 mayo 2024
Aceptado para publicación: 21 junio 2024*



INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la prestación de servicios asistenciales en el área de emergencia en diferentes partes del mundo, incluyendo Latinoamérica y Ecuador han experimentado mejoras, evoluciones y transformaciones significativas, sin embargo dado el incremento poblacional, así como la expectativa de vida, cada vez más surgen nuevas expectativas respecto a diagnósticos, procedimientos, tiempos y entre otros aspectos de la calidad de los servicios de salud (Guerrero & Cañarte, 2023).

Los estándares de calidad de la atención a nivel nacional e internacional son evaluados y medidos a través de la satisfacción de los usuarios, los cuales evalúan y califican la atención brindada mediante su percepción, es por ello estos deben proporcionarse de forma íntegra, respetando los principios de equidad, justicia y autonomía de los usuarios para cubrir y superar ampliamente sus expectativas (Febres, Dextre, & Mercado, 2022).

En este punto es importante entender que la satisfacción de los usuarios debe abordarse como un proceso continuo, en el cual es necesario valorar elementos como la comunicación, la actitud del profesional, competencia técnica, aspectos administrativos, elementos tangibles como infraestructura o equipamiento, así como los resultados obtenidos, para la aplicación oportuna de medidas que conduzcan a mejoras significativas como eje esencial en el proceso de atención de enfermería (León & Arévalo, 2023).

Además, se debe tener claro que dada la naturaleza subjetiva de la satisfacción del usuario, esta puede ser muchas veces contradictoria, dado que cada persona tienen sus propias percepciones influenciadas por las expectativas y evaluaciones de los atributos de los servicios de salud (Ferreira, Vieira, Pedro, Caldas, & Varela, 2023). Es por ello, que es necesario realizar abordajes frecuentes de la percepción del usuario en torno a la asistencia de salud, pues toda institución debe buscar la satisfacción de quienes son su razón de ser.

De ahí que, el presente artículo se enfoca en la medición de la satisfacción del usuario externo e interno del área de emergencia, que se considera un área crítica por las necesidades médicas urgentes, alta demanda de atención médica e infraestructura, que genera desafíos por cuestiones como hacinamiento, tiempos de espera prolongados, militados recursos y entre otros aspectos (Mostafa & El.Atawi, 2024). De acuerdo a Villamar et al. (2023), la satisfacción de las necesidades del paciente son consideradas



como un elemento clave en la evaluación de los servicios de los servicios de salud y la calidad de atención, de manera que los juicios de satisfacción son reconocidos como aspectos fundamentales en su proceso de mejora. Por tal razón, instituciones de salud e investigadores independientes han centrado su interés en este aspecto.

Una investigación desarrollada en Etiopía por Molalign et al. (2021) con una totalidad de 299 pacientes encontró una tasa de satisfacción del 81,9%, cuestión que estuvo relacionada con cortesía del personal y el entorno, la menor educación del paciente, así como el tiempo de espera afectaron negativamente la satisfacción del paciente. Un estudio árabe reportó que el 43% de usuarios se mostraba satisfecho con la atención recibida en el área de emergencia por parte del personal de enfermería, esto estuvo relacionado de gran forma con el tiempo dedicado a su atención (Abass, y otros, 2021).

En el estudio de Febres y Mercado (2020) en Perú en una muestra de 292 pacientes, se menciona que la satisfacción del usuario está determinada por aspectos tangibles e intangibles y tras su estudio reportaron una satisfacción global de 60,3%, los valores porcentuales dependieron de las dimensiones como seguridad (86,8%) y empatía (80,3%), el mayor nivel de insatisfacción se observó en aspectos tangibles con el 57,1% de usuarios insatisfechos, seguida de la capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5%.

Una investigación ecuatoriana desarrollada por Castelo et al. (2022) encontró conformidad en cuanto a la satisfacción y fiabilidad del servicio, la una satisfacción global del 68,8%, las mayores puntuaciones se relacionaron con la infraestructura, limpieza, trato del personal, destrezas y habilidades del personal de enfermería y equipamiento.

Ante lo expuesto, queda claro que si bien muchos usuarios se sienten satisfechos con la atención en el área de emergencia, también existen elementos que deben mejorarse, pero considerando que toda mejora parte de un diagnóstico, en el presente estudio se planteó el objetivo de determinar la satisfacción de los familiares y enfermeras/os con el cuidado brindado en el servicio de emergencia en el Hospital General de Latacunga.

METODOLOGÍA

Diseño

Se trata de un estudio de enfoque cualitativo, diseño fenomenológico enfocado en determinar la satisfacción de los familiares y enfermeras/os con el cuidado brindado en el servicio de emergencia en el Hospital General de Latacunga.

Participantes

Los participantes de este estudio fueron usuarios externos e internos del servicio de emergencia en el Hospital General de Latacunga. Los usuarios internos correspondieron a licenciados de Enfermería de esta casa asistencial y los usuarios externos, a los familiares de pacientes ingresados en el área de emergencia.

La selección de la muestra se realizó a través de muestreo no probabilístico por conveniencia e incluyó a 10 profesionales de enfermería y 9 familiares de pacientes, quienes cumplieron con los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Licenciados de enfermería del Hospital General Latacunga
- Familiares que acudan al servicio de emergencia junto con pacientes que esperan ser atendidos y que tengan una edad entre 18 a 65 años de edad
- Personas/personal que firme el consentimiento informado

Criterios de exclusión

- Personas/personal que no desearon participar
- Personas/personal que proporcione información fuera del periodo de recolección
- Personas/personal que brinde respuestas contradictorias e incompletas.

Recopilación de información

La recopilación de la información se realizó previa autorización del Hospital General Latacunga y la firma del consentimiento informado de los participantes, quienes fueron abordados de manera presencial en la sala de emergencia. Para este fin se buscó un lugar privado y tranquilo para la aplicación de las entrevistas.



La técnica de recolección de información fue la entrevista semiestructurada que fue diseñada por la investigadora principal. Esta fue aplicada por una sola ocasión a través de una guía de preguntas abiertas tanto a los profesionales de enfermería como a los familiares de los pacientes del área de emergencia. Este proceso tomó alrededor de 15-30 minutos. Las respuestas de los participantes fueron grabadas y guardadas bajo custodia de la investigadora principal, hasta su respectivo procesamiento.

Análisis de los datos

Para la transcripción de las entrevistas se utilizó la herramienta gratuita Google Texter que convierte archivos de audio en texto. Posteriormente, en Microsoft Word se revisó la información textual para asegurar una edición adecuada.

La información fue analizada a través del método de análisis de contenido cualitativo desarrollado por Phillip Mayring (Cáceres, 2003) utilizando las siguientes categorías: satisfacción en usuarios externos y satisfacción en usuarios internos. El método de categorización se subdividió en subcategorías que emergieron de la información proporcionada por los usuarios del servicio de emergencia, estas fueron:

- Satisfacción de usuarios internos: nivel de satisfacción, comunicación asertiva y manejo del estrés.
- Satisfacción de usuarios externos: nivel de satisfacción, comunicación asertiva, tiempo de espera y áreas de mejora.

Para el procesamiento de la información se utilizó el Software Atlas-Ti y para la identificación de cada participante se utilizaron etiquetas, para los usuarios internos (Profesionales de enfermería) P1-P10 y para usuarios externos (familiares de pacientes) F1-F9. El número se asignó respetando el orden de participación.

Consideraciones éticas

El estudio respetará principios bioéticos de beneficencia y no maleficencia, autonomía y confidencialidad de los datos, esto a través de la participación voluntaria, forma del consentimiento informado, anonimato de los participantes (uso de etiquetas para eliminar datos personales) y manejo estricto de la información con fines académicos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados de la entrevista a usuarios internos

Los usuarios internos del servicio de emergencia del Hospital General Latacunga están caracterizados por tener una edad entre 20 y 30 años, ser de género femenino, tener tercer nivel de instrucción académica y tener entre 4 y 6 años de experiencia laboral.

Las categorías de análisis utilizadas para la interpretación de los datos fueron tres, mismas que se describen a continuación:

(a) Satisfacción del servicio prestado

Mediante las entrevistas se obtuvieron los siguientes resultados respecto a la satisfacción de los usuarios internos respecto al cuidado brindado en el servicio de Emergencia:

P1: Yo me siento satisfecha en el cuidado que brindo a los pacientes que acuden al hospital general, ocasionalmente existe mucha afluencia de pacientes y tal vez siento que no estoy siendo del todo eficaz, pero si doy una atención con calidad.

P3: La atención brindada al usuario externo creo que es muy satisfactorio

P7: Satisfacción buena ya que puedo ayudar a las personas que vienen a esta área para recibir una atención para así poder dar una atención oportuna y adecuada a los pacientes.

P8: Me siento satisfecho ya que puedo dar una atención con calidad y calidez al usuario para que se sienta satisfecho con su atención.

Con base en los argumentos se puede percibir que los profesionales de enfermería se encuentran satisfechos con su labor dentro del área de emergencia. Esta satisfacción proviene de la oportunidad de ayudar a quienes buscan atención urgente, oportuna y adecuada lo cual refuerza el sentido de logro profesional. En conjunto, estos aspectos crean una sensación de cumplimiento en la labor diaria, demostrando que la satisfacción del personal de enfermería en el área de emergencia va más allá de las circunstancias temporales y se arraiga en el compromiso con el cuidado de los pacientes.

(b) Comunicación asertiva

La comunicación clara y empática es fundamental para establecer un vínculo de confianza con el paciente y su entorno, por cuanto resultó positivo conocer que los profesionales de la salud procuran mantener una comunicación contextualizada y clara dentro del área de Emergencia:



P1: Yo trato al dar información al paciente este siempre con un familiar alado y ambos reciben la información y esta información brindada debe ser acorde a la recepción del paciente.

P3: no utilizando palabras científicas, además escuchar las opiniones de los pacientes y familiares y aclarando dudas de los mismos.

P7: Mantengo un dialogo comprensible ya que los pacientes llegan en llanto situaciones que no pueden controlar trato de calmarle y decirle que le van a dar una atención rápida.

P10: Dando a conocer la patología de su familiar expresando en un lenguaje que nos puedan comprender y despejando dudas que tenga el paciente.

Conforme a lo manifestado en la entrevista se asume que, dentro del área de emergencia, los profesionales de la salud mantienen una comunicación asertiva para permitir que el paciente exprese sus preocupaciones, síntomas y antecedentes médicos de manera precisa y de este modo llegar a diagnósticos y tratamientos precisos. De este modo no solo se mejora la experiencia del paciente, sino que también se influye positivamente en los resultados clínicos y en la satisfacción del servicio recibido.

(c) Manejo del estrés laboral en el área de Emergencia

El servicio de Emergencia es un entorno donde se labora bajo presión debido a las condiciones críticas de los pacientes que ingresan en esta área y que requieren atención inmediata. Este entorno laboral puede llevar a los usuarios internos a presentar estrés, mismo que es manejado a través de las siguientes técnicas para evitar un impacto negativo en su estado de salud:

P1. Cuando me encuentro en situaciones de estrés con los pacientes yo procuro tomar un respiro a lado del paciente para que el no sienta el estrés por lo que estamos atravesando tomo un respiro y regreso a dar la atención.

P3: La técnica más utilizada es la respiración, puesto que si me encuentro en momentos de estrés salgo unos segundos al pacillo respiro y regreso a dar la atención.

P6: Ejercicios de respiración y pongo en práctica la empatía pienso que fuera un familiar por eso respiro y seguimos.

P7: Manejo una respiración doy prioridad a las atenciones según la emergencia para así manejar el estrés.



Los usuarios internos muestran predilección por las técnicas de respiración como medida para afrontar el estrés laboral dentro del área de emergencia. Al aplicar estas técnicas, los profesionales de la salud pueden controlar su respuesta física y emocional al estrés, lo que les permite mantener claridad mental y la concentración necesaria para un accionar oportuno.

Resultados de la entrevista a usuarios externos

Los usuarios externos que participaron en la investigación están caracterizados por ser una población adulta de entre 40 y 50 años de edad, de género femenino, etnia mestiza y ser procedentes de la localidad (Latacunga).

Las categorías de análisis utilizadas para la interpretación de los datos fueron cuatro, mismas que se describen a continuación:

(a) Satisfacción del servicio recibido

De acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas, la mayor parte de los usuarios externos del área de emergencia se sienten satisfechos con la atención recibida e incluso la califican como:

F2: Excelente

F7: Muy buena

Los usuarios externos se muestran satisfechos con el servicio recibido en el área de emergencia aludiendo:

F1: fue buena la atención, estoy alegre salió bien.

F2: Mi hijo vino de urgencia de un accidente y le atendieron rápido.

F4: Considero que si cumple las expectativas del paciente

F5: Sí, porque tuvimos un buen trato y atención oportuna

Conforme a lo manifestado por los usuarios externos, existe satisfacción con el servicio asistencial recibido dentro del área de emergencia, se reconoce la rapidez y eficiencia en el accionar del personal. Estos comentarios develan la competencia, habilidad y calidez del personal para satisfacer oportunamente las necesidades de los pacientes lo cual es positivo porque dentro de un entorno tan crítico como lo es el área de emergencia, el cuidado ágil y cálido no solo es un acto humanitario, sino también una herramienta poderosa para mejorar los resultados clínicos y la satisfacción del paciente.



(b) Tiempo dedicado para la atención

El poder brindar el tiempo necesario para atender a un paciente en el área de emergencia es fundamental ya que permite brindar una atención más completa y cuidadosa, lo que puede prevenir errores médicos y mejorar los resultados clínicos en general. Con base es este argumento, resulta positivo conocer que los usuarios externos del área de emergencia se encuentren satisfechos con el tiempo que el profesional de la salud otorga para su atención:

F4: la atención fue inmediata los signos fueron tomados de manera rápida y luego pasada al área que corresponde.

F9: Si claro se toman su tiempo, pero nos ayudan en el tiempo

Mantener tiempos adecuados permite una atención más completa y cuidadosa, lo que puede prevenir errores asistenciales y mejorar los resultados clínicos en general, además de fomentar la confianza y la relación entre el paciente y el equipo de profesionales para mayor satisfacción del servicio.

(c) Comunicación asertiva

Mediante las entrevistas se obtuvieron los siguientes resultados respecto a la comunicación asertiva dentro del área de emergencia:

F4: Ella paso sola, pero en el momento que nos dieron a conocer sobre su problema si nos dieron información necesaria y las recomendaciones a seguir.

F6: Sí eso sí me un doctor chévere se acercó y me dijo que le iba un a realizar una tomografía y algunas otras cosas.

Con base en lo expuesto por los usuarios externos, se puede aludir que dentro del área de emergencia se procura mantener una comunicación asertiva, lo que contribuye significativamente a la satisfacción del paciente pues cuando los pacientes se sienten escuchados, comprendidos y respetados, no solo se mejoran los resultados asistenciales, sino que además los usuarios externos están más satisfechos con su experiencia general de atención médica.

(d) Áreas de mejora

Los servicios asistenciales deben estar en un proceso de mejora continua para lograr mejores resultados. Dentro de este marco, los aspectos que requieren mejoras conforme a lo expuesto por los usuarios externos son:



F1: Que se le permita estar con el paciente en su atención para estar informado

F3: Pienso que de pronto en mi idea debería tener un doctor más porque a veces llegan emergencias por accidentes y luego los doctores me imagino que pasan a esas emergencias y bueno tardan en atender a los pacientes

F9: Si en un aspecto las valoraciones de los especialistas deberían ser más rápidas se toma mucho tiempo de espera aquí y necesitan un diagnóstico.

Como se puede apreciar, el área de mejora mayormente detectada por los usuarios externos es optimizar el tiempo de atención de médicos y especialistas. Por lo tanto, se requiere realizar mejoras para lograr acciones ágiles y eficientes con las que no solo se salven vidas y optimicen recursos, sino que además se logre una mayor satisfacción del paciente y su círculo familiar.

DISCUSIÓN

De acuerdo a la investigación realizada, se logró conocer la satisfacción de los familiares y enfermeras/os con el cuidado brindado en el servicio de emergencia del Hospital General de Latacunga, dando cumplimiento al objetivo planteado.

El presente estudio permitió identificar que los usuarios tanto externos como internos se muestran satisfechos con el cuidado brindado en el servicio de emergencia del Hospital General de Latacunga, situación que es altamente positiva porque refleja la capacidad del personal asistencial para hacer frente de manera adecuada y oportuna a las necesidades de los pacientes. Estos resultados son concordantes con los reportados en un estudio desarrollado por Delgado et al. (2023) en Tumbes-Perú en el área de emergencia donde gran parte de los usuarios externos estuvieron satisfechos con el servicio debido a que se dio respuesta a sus necesidades lo cual a su criterio demuestra alta preparación y agilidad del personal de enfermería. Criterios que es concordante con lo expuesto por los usuarios internos que participaron en el presente estudio, quienes asumieron brindar su mayor esfuerzo para lograr satisfacer al paciente y a sí mismos por la labor cumplida.

Un punto clave de la satisfacción de los usuarios dentro del servicio de emergencia en el presente estudio, fue la comunicación asertiva que se mantiene entre el paciente, familiares y el profesional de la salud, lo cual permitió mantener una mejor actitud y relación. Este resultado discrepa con lo encontrado en la investigación de Yanchapanta y Analuisa (2022) desarrollada en Ambato-Ecuador



donde gran parte de los profesionales de enfermería no demostraron una comunicación asertiva con el paciente debido a la falta de claridad y confianza, es por esto que aluden que la comunicación asertiva no debe asumirse como una opción sino más bien una responsabilidad de los enfermeros al ser una herramienta para enfrentar diversas situaciones del quehacer profesional e incluso para la humanización del cuidado.

En este contexto Motta et. (2023) añaden que una comunicación asertiva rompe la incomodidad de no poder decir las cosas como y cuando se requiere, además de permitir obtener y brindar información correcta, oportuna y completa durante el proceso de atención y así reducir los errores dentro la práctica asistencial.

Otro de los aspectos desprendidos de la satisfacción de los usuarios fue el tiempo dedicado a la atención, el cual fue percibido como adecuado para los cuidados requeridos. Mutre y González (2020) discrepan con lo expuesto, pues a través de su investigación encontraron que uno de los aspectos con los que los usuarios del servicio de Emergencia se muestran insatisfechos es con la demasía en el tiempo de atención, pues muchos procesos se realizan de forma manual y dada la alta demanda de pacientes, el tiempo es prolongado, de ahí que expresan la necesidad de optimizar los tiempos de atención porque de él depende la vida de los pacientes que acude a este servicio.

Por lo tanto, a pesar de que el presente estudio se encontró satisfacción con los tiempos de atención, es necesario desarrollar propuestas que permitan mejorar aún más este aspecto porque esto permite demostrar habilidad y competencia del personal en línea con lo que los pacientes esperan en momentos de necesidad urgente.

CONCLUSIONES

Con el desarrollo de la investigación se pudo conocer que los usuarios externos e internos del servicio de emergencia del Hospital General de Latacunga muestran inclinación hacia la satisfacción respecto a los cuidados recibidos/prestados debido a la atención rápida y eficaz proporcionada por el personal de enfermería. Los comentarios positivos encontrados reflejan una experiencia que cumple o supera las expectativas de los usuarios, destacando calidad y calidez en el cuidado.

La satisfacción de los pacientes en el área de emergencia estuvo estrechamente relacionada con dimensiones como la gestión adecuada de los tiempos de atención y la comunicación asertiva entre



profesionales, familiares y pacientes, debido a que los tiempos de respuesta ágiles junto con información clara y empática no solo mejoraron la percepción del cuidado, sino que permiten que estos tuvieran una experiencia positiva en momentos críticos.

En el estudio, si bien, se percibió una satisfacción general alta, es importante considerar la variabilidad en la percepción, sobre todo durante picos de alta demanda. Es por esto que futuros estudios podrían investigar la satisfacción del usuario ante distintos niveles de presión, pues esto dará la pauta para crear estrategias para mantener la eficacia y calidad en el cuidado en estos entornos que se reconocen como altamente conflictivos por la alta demanda de pacientes.

Recomendaciones

Optimizar tiempos de servicio: es necesario implementar sistemas de triaje más eficientes y agilizar los procesos administrativos para reducir los tiempos de espera y atención.

Fortalecer la comunicación y la empatía: se recomienda capacitar al personal de enfermería en habilidades de comunicación asertiva y empatía para que durante la atención brindada se pueda aliviar la ansiedad, mejorar la cooperación y aumentar la satisfacción general. También es fundamental mantener informadas a los familiares de los pacientes sobre los procesos que se llevan a cabo en el área de urgencias para evitar conflictos o malas experiencias en la atención.

Mejorar el entorno físico y los recursos: es relevante asegurarse de que el área de emergencia tenga recursos suficientes, incluido personal y equipos médicos, para hacer frente a los altos picos de demanda. Además, crear un ambiente acogedor y menos estresante para contribuir significativamente a una mejor experiencia de atención brindada.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abass, G., Asery, A., Al Badr, A., AlMaghlouth, A., AlOtaiby, S., & Heena, H. (2021). Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *J Family Med Prim Care*, 10(4), 1718-1725. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8144764/>.
- Cáceres, P. (2003). Análisis cualitativo de contenido: Una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas*, 2(1), 53-81.



https://www.researchgate.net/publication/26850489_Analisis_cualitativo_de_contenido_Una_alternativa_metodologica_alcanzable.

Castelo, W., Aguilera, L., Yamberla, D., & Cueva, J. (2022). Satisfacción de usuarios del Ambulatorio IESS Santo Domingo. *Pol. Con*, 7(10), 644-665.

Delgado, L., Calero, M., Noriega, S., & Castillo, C. (2023). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. *Pol. Con*, 8(5), 1514-1526. DOI: 10.23857/pc.v8i5.5661.

Da Silva Santos , F., & López Vargas , R. (2020). Efecto del Estrés en la Función Inmune en Pacientes con Enfermedades Autoinmunes: una Revisión de Estudios Latinoamericanos. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 1(1), 46–59. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v1i1.9>

Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum*, 20(3), 397-403

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397 .

Febres, R., Dextre, S., & Mercado, M. (2022). Satisfacción del usuario externo en un Hospital durante la pandemia por Covid-19. *Revista Científica Ciencia Médica*, 25(1), 21-27.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-74332022000100021 .

Ferreira, D., Vieira, I., Pedro, M., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare (Basel)*, 11(5), 639.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10001171/>.

Fernández C., F. (2024). Determinación De Erodabilidad En Áreas De Influencia Cuenca Poopo Región Andina De Bolivia. *Horizonte Académico*, 4(4), 63–78. Recuperado a partir de

<https://horizonteacademico.org/index.php/horizonte/article/view/19>

Guerrero, C., & Cañarte, J. (2023). Satisfacción de la asistencia médica en usuarios atendidos en emergencia. Hospital General de Portoviejo. *Higía de la Salud*, 9(2), 1-11.

<https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/view/896/1870>.



- León, L., & Arévalo, R. (2023). Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(5), 620-633.
https://www.researchgate.net/publication/375712805_Calidad_de_la_atencion_del_enfermero_y_satisfaccion_del_paciente_del_area_de_emergencia_en_un_hospital_de_Lima_Quality_of_nurse_care_and_patient_satisfaction_in_the_emergency_Department_in_a_hosp.
- Molalign, G., Abreha, N., Girmay, N., Degefe, H., & Kinf, R. (2021). Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia. *PLoS One*, 6(1), e0243764.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7790252/>.
- Mostafa, R., & El-Atawi, K. (2024). Strategies to Measure and Improve Emergency Department Performance: A Review. *Cureus*, 16(1), e52879.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10890971/>.
- Motta, G., Motta, G., & Jarquin, P. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Rev. sanid. mil*, 77(1), e01.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2023000100001.
- Mutre, K., & González, M. (2020). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro-Ecuador. *Más Vida. Rev. Cienc. Salud*, 2(2), 31-41 . .
- Medina Nolasco, E. K., Mendoza Buleje, E. R., Vilca Apaza, G. R., Mamani Fernández, N. N., & Alfaro Campos, K. (2024). Tamizaje de cáncer de cuello uterino en mujeres de una región Andina del Perú. *Arandu UTIC*, 11(1), 50–63. <https://doi.org/10.69639/arandu.v11i1.177>
- Villamar, Y., Bedoya, M., García, J., & Neto, D. (2023). Nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la Covid-19. *Enfermería Investiga*, 8(3), 31-40.
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/2110/2511>.
- Valencia Londoño, W. H. (2024). Las Narrativas Autobiográficas Feministas y Disidentes Sexuales. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica*, 4(1), 2618–2631.



<https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i1.215>

Valencia Londoño, W. H. (2024). Las Narrativas Autobiográficas Feministas y Disidentes Sexuales. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica* , 4(1), 2618–2631.

<https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i1.216>

Yanchapanta, E., & Analuisa, E. (2022). Comunicación asertiva y su relación enfermero-paciente por el uso constante de la mascarilla. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 2054.

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1633.

Zeballos , F. (2024). Shock Séptico en Terapia Intensiva Adulto del Hospital San Juan de Dios de la Ciudad de Tarija: *Revista Científica de Salud y Desarrollo Humano*. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 5(2), 179–191. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i2.128>

