



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Tesis

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de
emergencia de un hospital del Callao, 2025

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Autora: Llata Macazana, Sinthia Jessica

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-9582-2631>

Asesora: Mg. Barrios Cabello, Lucimar Josefina

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-8303-097X>

Lima – Perú

2026

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Llata Macazana, Sinthia Jessica egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académico de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación

“Calidad de atención de Enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025” Asesorado por el docente: Barrios Cabello, Lucimar Josefina DNI 41953259 ORCID 0009-0002-9582-2631 tiene un índice de similitud de **19 (diecinueve) %** con código OID:14912:615921510 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 1

Nombres y apellidos del Egresado:
Llata Macazana, Sinthia Jessica
DNI: 41953259

.....
Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado
DNI:



.....
Firma

Nombres y apellidos del Asesor: Lucimar Josefina Barrios Cabello
Carné de extranjería: 003135336

Lima, 21 de agosto de 2026

Dedicatoria

A mis padres por el apoyo incondicional,
a mis hermanos por su apoyo de seguir mis sueños.

Agradecimiento

La motivación para seguir adelante se origina en toda mi familia, a quienes le doy las gracias sin medida. De igual manera, manifiesto mi agradecimiento a mi madre, quien siempre ofrece su apoyo sin condiciones. También a Elizabetta Cena, por ser la persona incondicional y que siempre creía en mí.

INDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice de tablas.....	ii
Resumen.....	3
Abstract.....	3
I. INTRODUCCIÓN	4
II. METODOLOGIA	8
III. RESULTADOS	11
IV. DISCUSIÓN	16
V. CONCLUSIONES	19
VI. REFERENCIAS.....	20
VII. ANEXOS	25

Índice de tablas

Tabla 1.	Cruzada entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025	10
Tabla 2.	Prueba de Spearman entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025	10
Tabla 3.	Prueba de Spearman entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia	11
Tabla 4.	Prueba de Spearman entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia	11
Tabla 5.	Prueba de Spearman entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia	12
Tabla 6.	Prueba de Spearman entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia	12
Tabla 7.	Prueba de Spearman entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia	13

Calidad de atención de Enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025

Quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency service of a Hospital in Callao, 2025

Autores y filiación: Bach. Llata Macazana, Sinthia Jessica, Egresada del Programa Académico de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.

Resumen

Introducción: La satisfacción y la calidad del servicio brindado están profundamente relacionadas. En todas las identidades institucionales de la salud buscan poner en práctica diversas herramientas enfocadas en mejorar la calidad del servicio, con el propósito de cumplir las expectativas de cada paciente que acuden a los centros de salud. El **objetivo** de estudio es determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. **Metodología:** el enfoque utilizado es el hipotético deductivo basado en la cuantificación, siendo un estudio de tipo aplicado, con diseño no experimental, los sujetos de investigación fueron 286 pacientes, por otro lado, se usó en la recolección de la información la encuesta aplicada con dos cuestionarios de alta validez y confiabilidad. **Como resultados:** Se observa que el 30,1% de los pacientes presentó una calidad de atención baja; de ellos, el 18,5% evidenció una satisfacción baja, el 5,9% una satisfacción media y el 5,6% una satisfacción alta. Asimismo, el 45,1% presentó una calidad de atención media; de este grupo, el 37,1% mostró satisfacción media, el 3,8% satisfacción baja y el 4,2% satisfacción alta. Finalmente, el 24,8% percibió una calidad de atención alta; de ellos, el 15,4% presentó satisfacción alta, el 5,6% satisfacción media y el 3,8% satisfacción baja. **Conclusión:** Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0,461 y un valor de significancia de $p=0,000$.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, paciente.

Abstract

Introduction: Satisfaction and the quality of the service provided are deeply related. In all institutional health identities, they seek to put into practice various tools focused on improving the quality of service, with the purpose of meeting the expectations of each patient who comes

to health centers. The objective of this study is to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency department. Methodology: the method is the hypothetical deductive quantitative approach, being an applied study, with a non-experimental design, the research subjects were 286 patients, on the other hand, the applied survey was used in the collection of information with two questionnaires of high validity and reliability. As results: It is observed that 30.1% of the patients presented a low quality of care; of these, 18.5% showed low satisfaction, 5.9% medium satisfaction and 5.6% high satisfaction. Likewise, 45.1% presented a medium quality of care; Of this group, 37.1% showed medium satisfaction, 3.8% low satisfaction and 4.2% high satisfaction. Finally, 24.8% perceived a high quality of care; of these, 15.4% presented high satisfaction, 5.6% medium satisfaction and 3.8% low satisfaction. Conclusion: It is concluded that there is a significant relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction, obtaining a Spearman's Rho coefficient of 0.461 and a significance value of $p=0.000$.

Keywords: Quality of care, satisfaction, patient.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la calidad de la atención en salud ha sido ampliamente estudiada debido a su impacto en la seguridad y satisfacción de los usuarios, evidenciándose que la limitada comunicación, el tiempo de atención y la sobrecarga del personal afectan la percepción del cuidado (1,2,3). La Organización Mundial de salud (OMS), señala que las deficiencias en la atención generan millones de muertes anuales y eventos adversos (4), mientras que la Organización Panamericana de Salud (OPS) evidencia una distribución desigual del personal de enfermería en las Américas (5). En distintos países se reportan problemas como congestión en emergencias, insatisfacción de usuarios y demoras en la atención (6,7). En el Perú, estudios recientes muestran insatisfacción en servicios de emergencia por deficiencias en la comunicación, empatía y calidad del servicio (8,9), además de saturación hospitalaria en instituciones del Ministerio de Salud (MINSA), Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud) y otros sistemas (10). En este contexto, el hospital del cercado de Bellavista presenta dificultades como congestión, deficiencias en la información y limitaciones en infraestructura, lo que podría afectar la calidad del servicio y satisfacción de los pacientes.

A nivel internacional, diversos estudios han analizado la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia, evidenciando que factores como

el tiempo de espera y el apoyo emocional influyen en la percepción del servicio. Ayoví (11), 2020, en Ecuador encontró que el 58.03 % de usuarios se sintieron satisfechos, aunque el 41.97 % manifestó inconformidad principalmente por el tiempo de espera y la atención recibida. De forma similar, Ropero et al. (12), 2022, en Colombia reportaron que el 48 % percibió una atención muy satisfactoria, destacando además el nivel moderado de apoyo emocional. Asimismo, Leyes (13), 2021, evidenció que el 56 % calificó como buena la atención de enfermería y el 86 % se sintió satisfecho con la información recibida. En tanto, Bautista et al. (14), 2023, en México y Santillán (15), 2021, en Ecuador señalaron niveles de satisfacción variables influenciados por el tiempo de espera, el trato del personal y la calidad de la atención brindada.

En el contexto nacional, León (16), 2023, en Lima encontró que el 69.9 % de los pacientes percibió una buena calidad de atención y el 65.6 % manifestó satisfacción, evidenciando relación entre ambas variables. De igual forma, Collachagua et al. (17), 2023, en el Callao reportaron que el 77.85 % de usuarios presentó satisfacción con la atención recibida, mientras que Delgado (18), 2022, en Tumbes identificó que el 48.3 % estuvo satisfecho y se confirmó una relación significativa entre variables. Asimismo, López (19), 2023, evidenció niveles medios de percepción de calidad (53.3 %) y satisfacción (49.5 %), resaltando la necesidad de mejorar la empatía del personal. Finalmente, Cutipa y Tejada (20), 2024, concluyeron la existencia de una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, recomendando fortalecer el trabajo en equipo y la atención integral.

La calidad de atención en los servicios de emergencia es un factor clave en la experiencia del paciente, ya que influye directamente en su satisfacción, seguridad y percepción del servicio recibido. Sin embargo, en diversos establecimientos de salud persisten dificultades como tiempos de espera prolongados, limitada comunicación del personal de enfermería, sobrecarga laboral y un trato percibido como poco humanizado, lo que puede generar insatisfacción y afectar la imagen institucional. Ante ello, se considera necesario analizar de manera sistemática la conexión entre la calidad de atención por enfermería y la satisfacción del paciente, con la finalidad de identificar aspectos críticos que permitan mejorar el servicio, fortalecer el desempeño del personal y promover una atención más eficiente y humanizada en el área de emergencia. Por ello, el objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. Por ello, el objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

En cuanto a la justificación teórica: la presente investigación se justifica teóricamente porque permitirá profundizar en el conocimiento de relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. La calidad del cuidado enfermero no se limita a la realización correcta de procedimientos, sino que incluye la oportunidad de la atención, comunicación clara, el trato humanizado, la empatía, la información proporcionada al paciente y la seguridad durante el cuidado. Estos elementos influyen directamente en la percepción que el usuario tiene sobre el servicio recibido y, por tanto, en su nivel de satisfacción.

El estudio es importante debido a que el servicio de emergencia constituye un área de alta demanda, donde la congestión, los tiempos de espera, la sobrecarga del personal y las limitaciones de infraestructura pueden afectar la experiencia del paciente. En este contexto, identificar la relación entre ambas variables permitirá reconocer los aspectos del cuidado de enfermería que requiere fortalecimiento, especialmente en aquellos relacionados con la comunicación, el trato interpersonal y la atención oportuna.

Asimismo, la investigación es relevante porque aportará evidencia sobre la realidad del hospital del cercado de Bellavista, contribuyendo a que las autoridades y profesionales de enfermería implemente estrategias de mejora continua orientadas a brindar una atención mas segura, eficiente y humanizada. Los resultados podrían servir como base para fortalecer las competencias del personal, optimizar los procesos de atención y mejora la satisfacción de los pacientes atendidos en emergencia.

Se justifica metodológicamente porque empleara un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental corte trasversal y nivel correlacional, adecuado para determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. Este diseño permitirá recolectar información de ambas variables en un único momento, sin manipularlas ni modificar las condiciones habituales de atención, respetando el contexto real en el que se brinda el cuidado de enfermería. Los estudios correlacionales permiten medir dos o mas variables en los mismos participantes y establecer el grado de asociación estadística entre ellas, sin pretender demostrar casualidad.

Asimismo, la aplicación de cuestionarios estructurados posibilitará obtener datos objetivos y confiables sobre la percepción de los pacientes respecto a la atención recibida y su nivel de satisfacción. La información recopilada será analizada mediante técnicas estadísticas, lo que permitirá identificar si existe relación significativa entre variables y conocer la dirección e intensidad de dicha relación. De este modo, los resultados podrán

construir evidencia útil, válida y confiable para orientar acciones de mejora en la calidad del cuidado de enfermería dentro del servicio de emergencia.

Posee una justificación prácticamente porque permitirá identificar los aspectos de la atención de enfermería que influyen en la satisfacción de los pacientes atendidos en emergencia del hospital Cercado de Bellavista. Sus resultados serán útiles para reconocer deficiencias en la comunicación, trato humanizado, oportunidad de atención e información brindada al usuario.

El estudio es importante y relevante porque aportara evidencia para que la jefatura de enfermería implemente mejoras orientadas a una atención segura, oportuna y centrada en el paciente. Como estrategias, se propone capacitar al personal en comunicación y trato humanizado, brindar información clara a pacientes y familiares, monitorear periódicamente la satisfacción del usuario y reforzar el trabajo en equipo para reducir demoras en la atención.

II. METODOLOGÍA

El estudio se desarrolló bajo el enfoque hipotético-deductivo, partiendo de hipótesis generales que fueron desglosadas en proposiciones específicas, permitiendo arribar a conclusiones desde lo general hacia lo particular en relación con las variables analizadas. Asimismo, la investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, orientada a identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente (21). El enfoque fue cuantitativo, ya que se basó en la recolección y análisis de datos numéricos mediante procedimientos estadísticos inferenciales, lo que permitió contrastar las hipótesis y determinar la existencia de relación entre las variables y sus dimensiones (22). La investigación fue de carácter práctico, ya que se centró en la implementación real de saberes teóricos en la solución del problema investigado (23). Además, presentó un diseño no experimental y de corte transversal, ya que las variables fueron observadas en su contexto natural sin manipulación y los datos se recolectaron en un único momento del tiempo (24).

El grupo analizado en el estudio estuvo compuesto por los pacientes que recibieron atención en el servicio de emergencia adulto de un hospital del Callao durante marzo y abril de 2026, con un total de 1120 usuarios, quienes compartían características comunes propias del contexto hospitalario. Se definieron requisitos de inclusión como ser mayores de 18 años, estar en urgencias por más de 12 horas y aceptar voluntariamente participar mediante consentimiento informado; y criterios de exclusión como no cumplir el tiempo mínimo de estancia, no aceptar participar o no completar la encuesta. La muestra se determinó mediante la fórmula para poblaciones finitas, obteniéndose 286 pacientes, quienes representaron de manera adecuada a la población de estudio. El método de muestreo utilizado fue aleatorio simple y probabilístico, garantizando que todos los usuarios tuvieran la misma probabilidad de ser seleccionados.

La variable 1, calidad de atención de enfermería, se define conceptualmente como el conjunto de actividades profesionales que el personal de enfermería realiza con estándares de excelencia para garantizar el bienestar del paciente, incluyendo cuidados, administración de tratamientos, comunicación y monitoreo continuo (23). Operacionalmente, esta variable se midió mediante un cuestionario de 17 ítems basado en el modelo SERVQUAL, el cual evalúa la percepción del usuario respecto al servicio recibido. Está conformada por cinco dimensiones: elementos tangibles (condiciones del ambiente, limpieza e infraestructura), fiabilidad (confiabilidad del servicio, información y conocimientos del personal), capacidad de respuesta (rapidez y tiempo de atención), seguridad (confianza y confidencialidad) y

empatía (trato y comunicación con el paciente). Su medición es de tipo ordinal y su escala valorativa se clasifica en calidad alta (51–68), media (34–50) y baja (17–33).

La variable 2, satisfacción del paciente, se define conceptualmente como la percepción resultante de la comparación entre las expectativas del usuario y la experiencia real del servicio recibido, constituyéndose en un indicador clave de la calidad de atención (25). Operacionalmente, se evaluó mediante un cuestionario de 15 ítems que mide el nivel de satisfacción del paciente en tres dimensiones: humanística (trato, respeto y privacidad del paciente), tecnológica-científica (orientación, seguridad clínica y dominio del personal) y entorno (condiciones físicas del servicio como limpieza, señalización y seguridad). La medición es de tipo ordinal y la escala valorativa clasifica la satisfacción en alta (55–75), media (35–54) y baja (15–34).

La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta, la cual permitió recolectar información de un número significativo de participantes mediante la aplicación de cuestionarios estructurados, adecuados al tiempo y diseño del estudio (26). Para la variable calidad de atención de enfermería se utilizó el cuestionario de Martino (27), aplicado en Perú en 2022, conformado por 17 ítems distribuidos en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con escala Likert de cuatro alternativas y categorización en niveles alto, medio y bajo. Para la variable satisfacción del paciente se empleó el cuestionario de Rojas (28), compuesto por 15 ítems distribuidos en dimensiones humanística, tecnológica-científica y entorno, con escala Likert de cinco opciones y los mismos niveles de evaluación.

En cuanto a la validez, ambos instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos, obteniéndose valores de V de Aiken de 1.00 para Martino (27) y 0.99 para Rojas (28), lo que evidencia una alta validez de contenido. Respecto a la confiabilidad, el instrumento de calidad de atención obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.920 tras una prueba piloto de 20 participantes, mientras que el cuestionario de satisfacción del paciente alcanzó un valor de 0.859 en una prueba piloto de 15 pacientes, confirmando en ambos casos una alta consistencia interna de los instrumentos utilizados.

El procesamiento y análisis de los datos se realizó una vez concluida la recolección de información, generándose una base de datos codificada para garantizar la confidencialidad de los participantes. Posteriormente, los datos fueron procesados mediante el software SPSS, lo que permitió su organización en tablas y gráficos según variables y dimensiones. El análisis descriptivo se complementó con el análisis inferencial, utilizando pruebas estadísticas como

Rho de Spearman o Pearson, de acuerdo con los resultados de normalidad, con el fin de determinar la relación entre las variables de estudio.

Con respecto a los aspectos éticos, la investigación se desarrolló bajo los principios de beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía. La beneficencia garantizó el bienestar de los participantes minimizando riesgos y maximizando beneficios mediante información clara sobre el estudio. La no maleficencia aseguró que no se produjera daño físico, psicológico o social a los participantes. La justicia se reflejó en un trato equitativo, respetuoso y sin discriminación, mientras que la autonomía permitió la participación voluntaria mediante consentimiento informado, asegurando además la confidencialidad y el manejo seguro de los datos conforme a la Ley N.º 29733.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 1.

Cruzada entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025

			Satisfacción del paciente			
			Baja	Media	Alta	Total
Calidad de atención	Baja	Recuento	53	17	16	86
		% del total	18,5%	5,9%	5,6%	30,1%
	Media	Recuento	11	106	12	129
		% del total	3,8%	37,1%	4,2%	45,1%
	Alta	Recuento	11	16	44	71
		% del total	3,8%	5,6%	15,4%	24,8%
Total		Recuento	75	139	72	286
		% del total	26,2%	48,6%	25,2%	100,0%

Se observa que el 30,1% de los pacientes presentó una calidad de atención baja; de ellos, el 18,5% evidenció una satisfacción baja, el 5,9% una satisfacción media y el 5,6% una satisfacción alta. Asimismo, el 45,1% presentó una calidad de atención media; de este grupo, el 37,1% mostró satisfacción media, el 3,8% satisfacción baja y el 4,2% satisfacción alta. Finalmente, el 24,8% percibió una calidad de atención alta; de ellos, el 15,4% presentó satisfacción alta, el 5,6% satisfacción media y el 3,8% satisfacción baja.

Contrastación de las hipótesis

Hipótesis principal

Tabla 2.

Prueba de Spearman entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025

			Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,461**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	286	286
		Coeficiente de correlación	,461**	1,000

Satisfacción del	Sig. (bilateral)	,000	.
paciente	N	286	286

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

En la tabla 2 se presenta la prueba Rho de Spearman entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital del Callao. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $p = 0,461$ lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Asimismo, el nivel de significancia fue $p = 0,000$ ($p < 0,01$), por lo que existe una relación estadísticamente significativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que, a mayor calidad de atención de enfermería, mayor satisfacción del paciente.

Tabla 3.

Prueba de Spearman entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia

			Elementos tangibles	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,455**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	286	286
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,455**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	286	286

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

En la tabla 3 se presenta la prueba Rho de Spearman entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $p = 0,455$ lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Asimismo, el nivel de significancia fue $p = 0,000$ ($p < 0,01$), evidenciado que existe una relación estadísticamente significativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que, a mejores elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería, mayor es la satisfacción del paciente.

Tabla 4.

Prueba de Spearman entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia

			Fiabilidad	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,505**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	286	286
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,505**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	286	286
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

En la tabla 4 se presenta la prueba Rho de Spearman entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de $p = 0,505$, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Asimismo, el nivel de significancia fue $p = 0,000$ ($p < 0,01$), lo que evidencia que existe una relación estadísticamente significativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que, a mayor fiabilidad en la calidad de atención de enfermería, mayor es la satisfacción del paciente.

Tabla 5.

Prueba de Spearman entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,450**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	286	286
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,450**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	286	286
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

En la tabla 5 se presenta la prueba Rho de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de

emergencia. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $p = 0,450$, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Asimismo, el nivel de significancia fue $p = 0,000$ ($p < 0,01$), evidenciando que existe una relación estadísticamente significativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que, a mayor capacidad de respuesta de la atención de enfermería, mayor es la satisfacción del paciente.

Tabla 6.

Prueba de Spearman entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia

		Satisfacción del paciente	
		Seguridad	
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,505**
		N	,000
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	286
		Sig. (bilateral)	286
		N	,000

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

En la tabla 6 se presenta la prueba Rho de Spearman entre la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $p = 0,505$, lo que indica correlación positiva moderada entre ambas variables. Asimismo, el nivel de significancia fue $p = 0,000$ ($p < 0,01$), lo que evidencia que existe una relación estadísticamente significativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que, a mayor seguridad en la calidad de atención de enfermería, mayor satisfacción del paciente.

Tabla 7.

Prueba de Spearman entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia

			Empatía	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	286	286
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	286	286

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

En la tabla 7 se presenta la prueba Rho de Spearman entre la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $p = 0,543$, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Asimismo, el nivel de significancia fue $p = 0,000$ ($p < 0,01$), evidenciando que existe una relación estadísticamente significativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que a mayor empatía en la calidad de atención de enfermería, mayor es la satisfacción del paciente.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados del estudio evidenciaron una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital del Callao ($Rho=0,461$; $p=0,000$), confirmando que una mejor calidad de atención se asocia con mayor satisfacción del usuario. Estos hallazgos coinciden con León (16), quien reportó que el 69,9% de los pacientes percibió una buena calidad de atención y el 65,6% manifestó satisfacción, así como con Collachagua et al. (17), quienes encontraron que el 77,85% de usuarios presentó satisfacción con los cuidados de enfermería en emergencia. De manera similar, Delgado (18), identificó una relación significativa entre ambas variables ($Rho=0,681$), señalando que la mayoría de pacientes percibió una atención acorde a sus expectativas, mientras que López (19) evidenció una relación entre calidad y satisfacción con predominio de niveles medios de calidad y altos niveles de satisfacción, resaltando la necesidad de fortalecer la empatía y el cuidado humanizado. Asimismo, Cutipa y Tejada (20) confirmaron una correlación positiva entre ambas variables, concluyendo que una adecuada atención de enfermería mejora la satisfacción del paciente, lo que en conjunto respalda los resultados obtenidos en el presente estudio.

Respecto a la dimensión elementos tangibles, se evidenció una relación significativa con la satisfacción del paciente ($Rho=0,455$; $p=0,000$), lo que indica que las condiciones físicas y del entorno influyen en la percepción del servicio. Estos resultados coinciden con Leyes (13), quien reportó que la mayoría de usuarios consideró adecuada la atención y manifestó satisfacción con la información recibida (86%). De igual forma, Bautista et al. (14) encontraron niveles altos de satisfacción asociados al tiempo de espera y a la atención recibida, evidenciando que las expectativas del paciente influyen en su valoración del servicio. Asimismo, León (16) y Delgado (18) reportaron relaciones significativas entre calidad de atención y satisfacción del usuario, destacando que una percepción positiva del servicio se asocia a mejores niveles de satisfacción. En conjunto, estos antecedentes respaldan los hallazgos del estudio, confirmando que los elementos tangibles constituyen un factor relevante en la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

En relación con la dimensión fiabilidad, el estudio evidenció una relación significativa con la satisfacción del paciente ($Rho=0,505$; $p=0,000$), lo que refleja que la confianza en el servicio, la orientación brindada y el cumplimiento adecuado de la atención influyen directamente en la percepción del usuario. Estos resultados son coherentes con Roper et al. (12), quienes reportaron que una proporción importante de pacientes valoró positivamente su interacción con el personal de enfermería, resaltando la relevancia del apoyo emocional en la satisfacción.

De igual forma, Santillán (15) encontró que la mayoría de usuarios recibió una adecuada orientación y manifestó altos niveles de satisfacción, destacando el trato respetuoso como un elemento clave. Asimismo, Collachagua et al. (17) y López (19) evidenciaron relaciones positivas entre calidad de atención y satisfacción del usuario, subrayando la importancia del cuidado humanizado, la empatía y la confianza como componentes esenciales de la fiabilidad en la atención de enfermería.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, el estudio evidenció una relación significativa con la satisfacción del paciente ($Rho=0,450$; $p=0,000$), lo que indica que la rapidez y oportunidad en la atención influyen directamente en la percepción del usuario. Estos resultados coinciden con Ayoví (11), quien reportó que, aunque la mayoría de pacientes manifestó satisfacción, una proporción importante expresó insatisfacción debido al tiempo de espera y al tipo de atención recibida. De manera similar, Roper et al. (12), resaltaron que la atención oportuna y el apoyo del personal son factores determinantes para una experiencia satisfactoria del paciente. Asimismo, Cutipa y Tejada (20), confirmaron una relación positiva entre calidad de atención y satisfacción, señalando que las dimensiones humanas, técnicas y del entorno influyen en la percepción del cuidado, lo que en conjunto respalda la importancia de mejorar la capacidad de respuesta en los servicios de emergencia.

En relación con la dimensión seguridad, el presente estudio evidenció una relación significativa con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia, con un coeficiente de correlación de 0,505 y un valor de $p=0,000$. Estos resultados son consistentes con lo reportado por León (16), quien encontró que la mayoría de los usuarios percibió una adecuada calidad de atención y manifestó satisfacción con el servicio recibido, evidenciando una relación directa entre ambas variables. De manera similar, Delgado (18), identificó una asociación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, mientras que López (19), observó predominio de niveles medios y altos de percepción de calidad, destacando la importancia del trato humanizado y la empatía del personal de enfermería para generar confianza y seguridad en la atención.

Finalmente, en la dimensión empatía se encontró una relación significativa con la satisfacción del paciente, con un coeficiente de correlación de 0,543 y $p=0,000$. Estos resultados son consistentes con Ayoví (11), quien reportó que el 58,03% de los usuarios se mostró satisfecho con la atención recibida en el servicio de emergencia, aunque un 41,97% expresó incomodidad vinculada al tiempo de espera y al trato del personal, concluyendo que el cumplimiento de estándares de calidad mejora la satisfacción del usuario. Asimismo, estos hallazgos coinciden

con León (16), quien evidenció una relación clara entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, y con Cutipa y Tejada (20), quienes destacaron la importancia de las dimensiones humanas del cuidado, señalando que el fortalecimiento del trabajo en equipo y las competencias profesionales contribuye a una mejor percepción del servicio en emergencia.

V. CONCLUSIONES

Los resultados permitieron determinar una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital del Callao, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0,461 y un valor de significancia de $p=0,000$.

Respecto a la dimensión elementos tangibles, se identificó una relación significativa con la satisfacción del paciente, evidenciándose un coeficiente de correlación de 0,455 y un nivel de significancia de $p=0,000$.

En relación con la dimensión fiabilidad, se evidenció una relación significativa con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia, alcanzando un coeficiente de correlación de 0,505 y un valor de $p=0,000$.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, se encontró una relación significativa con la satisfacción del paciente, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0,450 y un nivel de significancia de $p=0,000$.

Con referencia a la dimensión seguridad, se halló una relación significativa con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia, presentándose un coeficiente de correlación de 0,505 y un valor de significancia de $p=0,000$.

Finalmente, en la dimensión empatía se encontró una relación significativa con la satisfacción del paciente, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0,543 y un nivel de significancia de $p=0,000$.

VI. REFERENCIAS

1. Cepeda Cepeda Joselin Lissette, Pinta Cacoango Adriana Estefanie, Muñoz Carmen Isabel, Albán Sabando Erika Anabel, Vinueza Domo Kenya, Carbajal Llauce Cecilia Teresita de Jesus. La calidad del servicio en los centros de salud públicos ecuatorianos. Rev. Med. Electron. (internet). (citado 24 de abril del 2025); 46. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242024000100123&lng=es
2. Jiménez Rodríguez Luis, Gamboa Suarez Ramiro, Marquez Marco. Deshumanización en la atención de la salud ¿son las Tics el problema o la solución? (internet). Octubre de 2023 (citado el 24 de abril del 2025); 40 (4): 308-313. Disponible en: <file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-DeshumanizacionEnLaAtencionDeLaSaludSonLasTicSElPr-7452565.pdf>
3. Becerra Ureta Nilda, Melgarejo Solano Betty. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Tesis 2021. (citado el 02 de noviembre 2025) Disponible en: https://repositorio.uclm.es/bitstream/handle/20.500.12872/584/Becerra_NM_Melgarejo_BG_tesis_enfermeria_523_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Servicios sanitarios de calidad (internet). Who. Int. (citado 18 de febrero del 2025). Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Organización Panamericana de la salud. Nuevo informe de la OPS revela que 14 países de las Américas enfrentan escasez de trabajadores de la salud. (internet). Paho: 2025 (citado el 7 de julio de 2026). Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/30-4-2025-nuevo-informe-ops-revela-que-14-paises-america-enfrentan-escasez-trabajadores>
6. Alejo Perez Leonor Vicenta. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima. Tesis Perú. 2025. (citado el 26 de septiembre del 2025). Disponible en: <https://repositorio.uwperu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f339255b-ac7a-4b8d-aa94-eaf9d4b4ed33/content>
7. Sánchez Quispe Diego, Ortiz Romaní Katherine Jenny, Portocarrero Reátegui Teresa, Ortiz Montalvo Yonathan Josué. Experiencia y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias. Rev. Enfermería: cuidados

- humanizados. Vol. 13 Núm. 2. 2024. [citado el 24 de abril de 2025]; 13(2). Disponible en:
<https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/3991>
8. Suarez Ramírez Kelly Luz. Nivel de satisfacción del paciente con la atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del hospital de emergencia Villa Salvador. Tesis (internet). 2024. Universidad San Martín de Porres. (citado 24 de abril del 2025). Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15730/suarez_rkl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 9. León Dionicio Liz Yeni. Calidad de atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. Revista Latinoamericana de ciencias sociales y humanas. (internet). 2023. Vol. IV, nº5, pp622. (citado 26 de abril del 2025). Disponible en:
[file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-CalidadDeLaAtencionDelEnfermeroYSatisfaccionDelPac-9586530%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-CalidadDeLaAtencionDelEnfermeroYSatisfaccionDelPac-9586530%20(2).pdf)
 10. Taype Huamani Waldo, Miranda Soler Delcio, Castro Coronado Lino, Amado Tineo José. Saturación y hacimiento del servicio de urgencias de un hospital urbano. Rev. Fac. Med. Hum. (internet). (citado 26 de abril del 2025). 2020; 20(2):216-221. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000200216&lng=es
 11. Ayoví Valdez Lady Tamara. Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio emergencia del hospital Básico Esmeraldas. Tesis. (internet). 2020. (citado 1 de octubre del 2025). Disponible en:
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/07902cfb-f36c-4192-ad0a-7a617d5d58e4/content>
 12. Roper Arenas Anderson Manuel, Maldonado Gutiérrez Martha Liliana, Cortina Huertas Natalia Michell, Patermina Doria Cristian David, Pérez Martínez María Patricia, Solano Puerto Yenifer Natalia. Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de emergencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala Noc desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. Boletín Semillero de investigación en familia. Vol. 4, N.º 1; 2022. (citado el 2 de octubre del 2025). Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/7299/729980985003.pdf>

13. Leyes Quiñonez Lcda Solange. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de usuarios que asisten a la emergencia del centro de salud Tipo C San Rafael. Tesis. 2021. Ecuador. (citado el 29 septiembre del 2025). Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/104343de-9475-4d15-97b2-e7b8bfb3af8b/content>
14. Bautista López Mayra Itzel, López Cocotle José Juan, Moreno Monsiváis María Guadalupe, Méndez Grajales Yolanda, Gloria Delgado Blanca Araceli. Satisfacción del paciente con el tiempo de espera en el servicio de urgencias. Artículo Unidad Sanitaria XXI. México (internet) 2024. (citado el 26 abril del 2025). Vol. 5 n°15 pp 10 – 19. Disponible en:
<https://ojs-revunidadesanitaria.com.ar/index.php/rus/article/view/3/3>
15. Santillán Bautista Diana Fernanda. Análisis del nivel de satisfacción del usuario en relación con la calidad de atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia del hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. Tesis. PUCE. (citado 28 septiembre del 2025). Disponible en:
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/cdea3088-7bdb-43f4-9880-1feece9e38ef/content>
16. León Dionicio Liz Yeni. Calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital Lima Este – Vitarte. Perú. (internet). 2023 (citado 12 de marzo del 2025). Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e98c5548-5534-4607-90d5-6cfcc6f7fd50/content>
17. Collachagua Velásquez Karina Lisbeth, Gonzales Arroyo Sherly Alina. Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen. Tesis. (internet). Callao 2023. (citado 4 de octubre del 2025). Disponible en:
<https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/df381f53-1886-457b-b439-d193f98363d0/content>
18. Delgado Medina Luz María. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. Tesis (internet). Tumbes 2022. (citado 1 de octubre). Disponible en:
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/921b87d9-7253-4317-b7c5-404a9f5a79e1/content>

19. López Castillo Carlos Alfonso. Calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en un centro de atención primaria. Revista Epistemia. (citado 23 de septiembre 2025) Vol. n°7, pp. 41-61. ISSN 2708-9070. Disponible en: [file:///C:/Users/ACER/Downloads/Art%C3%ADculo+L%C3%B3pez-Castillo%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/Art%C3%ADculo+L%C3%B3pez-Castillo%20(1).pdf)
20. Cutipa Huarachi Paula Edith, Tejada Ramos Maryori Andreina. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital Honorario Delgado. Tesis. (citado 4 octubre 2025). Callao 2024. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/27ef7cc0-6659-40cd-bb2a-d81f10c80759/content>
21. López Roldán Pedro, Fachelli Sandra. Metodología de la investigación social cuantitativa. España (libro digital). 2015. (citado el 07 de mayo del 2025) Primera edición, pp 11. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2020/232105/metinvsoccua_cap1-1a2020.pdf
22. Osada Jorge, Salvador-Carrillo José. Estudios “descriptivos correlacionales”: ¿término correcto? Rev. med. Chile [Internet]. 2021 [citado 2025 May 07] ; 149(9): 1383-1384. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872021000901383&lng=es
23. Investigación cuantitativa, cualitativa y mixta. El portal de la tesis. Universidad de Colima. (internet). (citado el 8 de mayo del 2025). Disponible en: <https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php>
24. Malaga Jorge, Vera Giovanna, Oliveros Ramos Ricardo. Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. Revista de escuela de posgrado. 2008. (internet). (citado el 8 de mayo del 2025). Disponible en: https://imarpe.gob.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
25. Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar. Metodología de la investigación. (libro online). (citado el 8 de mayo del 2025). Sexta edición, pp 157. Disponible en: https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
26. Condori Ojeda Porfirio. Universo, población y muestra. Curso Taller [internet]. 2020 [citado el 25 de septiembre 2025]. Disponible en: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

27. Rojas J. Relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope–2023 [Tesis de maestría]. Trujillo (PE): Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/128135>
28. Martino E. Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un centro de salud I-4. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo; 2022 Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94372>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025? Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia? ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia? ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia? ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia? ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia?	Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. Objetivos específicos: Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia	Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025. Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025. Hipótesis Específica Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.	V1: Calidad de atención de enfermería Dimensiones Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía V2: satisfacción del paciente Humanística Tecnológica - Científica Entorno	Tipo de investigación: Aplicada Método y diseño de Investigación Método hipotético - Deductivo Diseño No experimental de corte transversal Población y muestra 1120 pacientes en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025 Muestra 286 pacientes en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025 Técnica Encuesta Instrumentos Cuestionarios

Variables y operacionalización:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUALES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Variable 1: Calidad de atención de enfermería.	La práctica de enfermería implica una variedad de responsabilidades que comprenden acciones como la cooperación, trabajos en equipo, atención al paciente, monitoreo, administración de fármacos y tratamiento, análisis del historial clínico, redacción del informe de enfermería, realización de consultas externas, entre otras. Estas actividades diarias requieren un gran nivel de profesionalismo y excelencia en cada actividad, asegurando así un servicio de calidad que beneficie tanto la atención adecuada como la recuperación del paciente (23).	La calidad de atención de enfermería es una serie de actividades que cumplen con los estándares necesarios para lograr el bienestar del paciente lo cual fue medido por un cuestionario de 17 ítems considerando el modelo Servqual, donde se considerará una calidad alta media o baja	Elementos tangibles	Instalaciones Implementación del ambiente de trabajo Limpieza del lugar de atención	Ordinal	Alta (51-68) Media (34-50) Baja (17-33)
			Fiabilidad	Satisfacción con el servicio ofrecido Veracidad de la información Disposición del personal Conocimiento		
			Capacidad de respuesta	Rapidez Tiempo de espera		
			Seguridad	Confianza Confidencialidad		
			Empatía	Trato a los pacientes Comunicación		
Variable 2: Satisfacción del paciente	Se define como la diferencia entre las percepciones que este tiene durante la experiencia del servicio y las expectativas que tenía al momento de iniciar dicha interacción y sobre todo es un indicador de suma importancia en cuanto la atención de calidad (44).	Es la experiencia de bienestar que siente el paciente que recibe atención médica. Cada aspecto será analizado mediante un cuestionario de 15 ítems considerando tres dimensiones humanísticas, tecnológica científica y el entorno los cual permitirá medir la variable y obtener si existe satisfacción alta, media y baja.	Humanística	Atención con cuidado y precaución. Trato amable y cortes. Respeto por la privacidad y confidencialidad. Respeto por el orden de llegada de los pacientes. Personal correctamente uniformado y aseado	Ordinal	Alta (55-75) Media (35-54) Baja (15-34)
			Tecnológica Científica	Eficacia en el servicio. Orientación en el servicio. Ofrecimiento de charlas educativas. Seguridad y dominio en el diagnóstico de la enfermedad. Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.		
			Entorno	Limpieza y orden el servicio de medicina. Iluminación y ventilación adecuada en el consultorio Señalización adecuada del área de medicina. Seguridad del consultorio. Abastecimiento y disponibilidad de los productos		

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Instrucciones

A continuación encontrará una serie de situaciones que ocurren de forma habitual en un servicio de un hospital. Indique, en relación a su percepción de la gestión administrativa.

Donde:

Totalmente de Acuerdo (1)

De acuerdo (2)

En desacuerdo (3)

Totalmente en desacuerdo (4)

N°	Ítems	1	2	3	4
Elementos tangibles					
1	Está de acuerdo en que las instalaciones del centro de salud se brinda los servicios adecuados				
2	Está de acuerdo en que el ambiente donde usted desarrolla su trabajo es el adecuado				
3	Está de acuerdo con los materiales que necesita para cumplir con su trabajo con los suficientes				
4	Está de acuerdo usted con que el ambiente de trabajo siempre está limpio				
Fiabilidad					
5	Está de acuerdo usted que la atención que ofrece el personal a los usuarios es de calidad				
6	Está de acuerdo usted que la información proporciona a los usuarios es veraz				
7	Está de acuerdo con que el personal tiene la disposición para brindar el servicio de atención al usuario				
8	Está de acuerdo usted con que el personal se encuentra debidamente capacitado para desarrollar la labor que cumple en el centro de salud				
Capacidad de respuesta					
9	Está de acuerdo usted con que el personal atiende con rapidez al usuario				
10	Está de acuerdo usted con que el personal siempre orienta al usuario para que realice su trámite su rapidez				
11	Está de acuerdo usted con que el personal hace esperar demasiado al usuario, para su atención				
Seguridad					
12	Está de acuerdo usted con que el personal siempre inspira confianza al usuario				
13	Está de acuerdo usted con que el personal brinda una atención adecuada al usuario				

14	Está de acuerdo usted con que el personal siempre mantiene los datos de los usuarios en reserva				
Empatía					
15	Está de acuerdo usted con que el personal siempre otorga un trato cordial a los usuarios				
16	Está de acuerdo usted con que el personal mantiene comunicación asertiva con los usuarios				
17	Está de acuerdo usted con que el personal comprende las necesidades de los usuarios				

Fuente: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94372>

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la variable satisfacción de los pacientes. A continuación, se presenta una serie de preguntas: Marque con una X la respuesta que crea conveniente.

Muy Insatisfecho (1)

Insatisfecho (2)

Regular (3)

Satisfecho (4)

Muy satisfecho (5)

Nº	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4	5
	Humanística					
1	Atención con cuidado y precaución					
2	Trato amable y cortes					
3	esperto por la privacidad y confidencialidad.					
4	Respeto por el orden de llegada de los pacientes.					
5	Personal correctamente uniformado y aseado					
	Tecnológica - Científica					
6	Eficacia en el servicio					
7	Orientación en el servicio					
8	Ofrecimiento de charlas educativas					
9	Seguridad y dominio en el diagnóstico de la enfermedad.					
10	Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.					
	Entorno					
11	Limpieza y orden el servicio de medicina					
12	Iluminación y ventilación adecuada en el consultorio					
13	Señalización adecuada del área de medicina.					
14	Seguridad del consultorio					
15	Abastecimiento y disponibilidad de los productos.					

Fuente: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/128135>

Anexo 5: Aprobación del comité de ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 31 de diciembre del 2025.

Autor Responsable:
SINTHIA JESSICA LLATA MACAZANA

Exp. N°: 3487-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica (CIEIC) de la Universidad Privada Norbert Wiener evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: "Calidad de atención de Enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025"

Versión Nro. 1, aprobada por el asesor en fecha 28/11/ 2025.

El cual tiene como Autor(es) a:
SINTHIA JESSICA LLATA MACAZANA

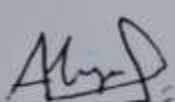
La **APROBACIÓN** otorgada comprende la verificación del cumplimiento de las buenas prácticas éticas, la adecuada evaluación del balance riesgo/beneficio, la idoneidad del equipo de investigación y la garantía de confidencialidad en el manejo de los datos, entre otros aspectos éticos y metodológicos pertinentes.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La aprobación otorgada por el CIEIC tiene una **vigencia de veinticuatro (24) meses** contados desde la fecha de emisión del presente documento. Esta vigencia es exclusiva para los procedimientos éticos revisados por el Comité y no sustituye ni aplica a los trámites administrativos ante la Oficina de Grados y Títulos.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza** la **aceptación** por parte de las **instituciones** en las que se planea realizar la investigación.
- En caso de requerir una **enmienda**, entendida como una modificación menor que **no altera de manera sustantiva** el proyecto aprobado, esta deberá ser presentada al CIEIC y no podrá ejecutarse sin su aprobación previa. **Cualquier cambio sustantivo deberá tramitarse como proyecto nuevo** ante el CIEIC.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,




Mg. Angélica Karina Minaya Galarrreta
Presidente
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Avenida Arequipa 440 / Teléfono: 919512820 (Atención: lunes a viernes de 8:00 a 18:30 horas) / Correo: comite-etica@unorbertwiener.edu.pe

Anexo 6: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

INVESTIGADORA: LLATA MACAZANA SINTHIA

Título: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital del Callao, 2025”

Propósito del estudio

Lo invitamos a colaborar en un estudio Titulado: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital del Callao, 2025”.

Este es un estudio que será desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Llata Macazana Sinthia. El propósito de este estudio es “Establecer qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025.

Su realización contribuirá a identificar las brechas para mejorar la calidad en la atención y por ende la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia.

Procedimientos:

- ✓ Si usted decide formar parte de este estudio, se llevarán a cabo los siguientes pasos:
- ✓ Me presentaré personalmente ante usted.
- ✓ Le entregaré el consentimiento informado y responderé sus preguntas.
- ✓ Usted firmara el consentimiento informado de forma voluntaria para participar en el estudio.
- ✓ Usted leerá con atención y completará los cuestionarios correspondientes.
- ✓ La entrevista o encuesta tendrá una duración estimada de 5 a 10 minutos, y los resultados le serán entregados de forma individual o almacenados, garantizando la confidencialidad y el anónimo.

Riesgos: su participación en este estudio no implica ningún riesgo, ya que su finalidad es exclusivamente científica.

Beneficios: Al participar se podrá identificar las posibles causas de un bajo rendimiento de calidad por consiguiente la insatisfacción del paciente. Conociendo los resultados, se podrá adoptar estrategias para mejorar.

Costos e incentivos: No deberá realizar ningún pago para participar en el estudio, ni recibirá incentivos económicos o medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: La información se manejará utilizando códigos en lugar de nombres. En caso de que los resultados del estudio sean publicados, no se incluirá ninguna información que pueda identificarle. Los datos no serán compartidos con personas ajenas al estudio.

Derechos del participante: Si en algún momento se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse en cualquier momento o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia no dude en preguntar al personal del estudio Sinthia Llata Macazana. Puede comunicarse al 940339350 y/o al comité que validó el presente estudio Dra. Patricia Postigo Oviedo presidenta del comité de ética del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, telf. 014297744 anexo 5581.

CONSENTIMIENTO

Acepto participar de manera voluntaria en el estudio. Comprendo las implicaciones de mi participación y soy consciente de que puedo retirarme en cualquier momento.

Participante:

Nombres:

DNI:

Fecha:

Firma: _____

Investigador

Nombres:

DNI:

Fecha:

Firma: _____

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"
"El Perú a toda máquina!"

MEMORANDO N° 087-CIEI- OtyD-GRPS-ESSALUD-2026

PARA: Inv. SINTHIA JESSICA LLATA MACAZANA
Investigador principal

DE: Dra. CARLA PATRICIA POSTIGO OVIEDO
Presidenta del CIEI

ASUNTO: SOLICITUD DE APROBACIÓN DE PROTOCOLO

REFERENCIA: Protocolo de investigación: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025".

FECHA: Callao, 05 de marzo de 2026

Por medio de la presente me es grato saludarle cordialmente y a su vez informarle que, el Comité Institucional de Ética en Investigación, en sesión presencial de día jueves 05 de marzo de 2026, **APROBÓ** el protocolo denominado:

- "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025".

Tener presente que, el investigador a cargo del estudio aprobado por este comité de ética, se compromete a remitir el Informe Final una vez culminado la recolección de información y/o ejecución del mismo.

Por último, se hace de su conocimiento que, como parte de las funciones del Comité Institucional de Ética en Investigación, se programará supervisión presencial y/o virtual de su estudio, el mismo que se le informará con 15 días de anticipación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,


 COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN
 HOSPITAL GENERAL DE ALBERTO HURTADO
 Dra. CARLA PATRICIA POSTIGO OVIEDO
 PRESIDENTA
 CPPO/jss
 NIT: 684-2026-035

pe/essalud | Av. Arenales N.° 1402
Jesús María, Lima - Perú
Tel.: 265 60 00 / 265 70 00

¡EL PERÚ A TODA MÁQUINA!

Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 9%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 9% Publicaciones
- 16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.upeu.edu.pe	2%
2	Publicación	Hallasi Colque, Luz Karem. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del C...	1%
3	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2026-05-24	1%
4	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-06-04	<1%
6	Internet	hdl.handle.net	<1%
7	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
8	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-08-08	<1%
10	Internet	www.mf21.or.jp	<1%
11	Trabajos entregados	uwiener on 2024-07-18	<1%