



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios del servicio de
emergencia de un hospital público en Cajamarca, 2025

Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Presentado por:

Autor: Rojas Bada, Giuseppe Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-9125-5398>

Asesora: Mg. Valverde Romero, Nelly Edith

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-3041-6748>

Lima – Perú

2026

 Universidad Norbert Wiener	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, **ROJAS BADA, GIUSEPPE ALBERTO**, Egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Programa Académico de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado:

“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO EN CAJAMARCA.2025”, validado por la coordinadora de Investigación del programa Académico. Mg. Sofia Del Carpio Flórez con DNI:08442934, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9105-2102>, tiene un índice de similitud del 14 (Catorce) %, con código oid: **14912:592887058**, 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(a)
 Rojas Bada, Giuseppe Alberto
 DNI N° 72960160



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Sofia Del Carpio Florez
 DNI: 08442934

Lima, 18 de mayo de 2026.

Agradecimiento

A Dios, mi familia, especialmente mis queridos tíos; Félix Escobar y María Bada; así como a la Sra. Liliana Callirgos ex jefa del servicio de emergencia. A todos ellos agradezco y reconozco su cariño y apoyo incondicional.

Dedicatoria

A mi yo de hace algunos años, a ese mismo joven que emprendió esta formación y trabajo académico con pocas certezas e incesantes cuestionamientos, agradezco su constancia y esfuerzo sostenido por no recaer en los periodos complicados.

Índice

Contenido

1. El PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos:	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica:	5
1.5. Limitaciones de la investigación.....	6
1.5.1 Temporal.....	6
1.5.2. Espacial.....	6
1.5.3. Unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación:.....	7
2.2. Bases Teóricas:	11
2.3. Formulación de hipótesis	18
2.3.1. Hipótesis general.....	18
2.3.2. Hipótesis Nula.....	19
2.3.3. Hipótesis específica.....	19
3. METODOLOGÍA	20
3.1. Método de la investigación.....	20
3.2. Enfoque de la investigación.....	20
3.3. Tipo de investigación.....	20
3.4. Diseño de la investigación.....	20

3.5. Población, muestra y muestreo	21
3.6. Criterios de inclusión y exclusión.....	22
3.7. Variables y operacionalización	23
3.8. Instrumentos:	24
3.9. Confiabilidad y Validación:.....	25
3.10. Plan de procesamiento y análisis de datos	25
3.11. Aspectos éticos	26
4.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	27
4.1. Cronograma de actividades:	27
4.2. Presupuesto	27
5. BIBLIOGRAFÍA:	28
Anexos	33

Resumen

La finalidad del presente proyecto será determinar la relación ente entre la Calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia de un hospital público de la ciudad de Cajamarca durante el año 2025. La muestra consistirá 232 usuarios del servicio de emergencia de un hospital público en la ciudad de Cajamarca. La investigación será de Tipo Básica; pues se busca recopilar datos para crear conocimiento, de enfoque cuantitativo debido a que los resultados podrán ser descritos numéricamente, la metodología será de tipo; Deductivo e Inductivo, pues se cuenta con sustento conceptual y teórico, de igual manera la investigación generará nuevo conocimiento para enriquecer a la ciencia de enfermería, correlacional pues se busca encontrar una relación entre la Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción . La recopilación de datos se realizará mediante por medio de encuestas. Los datos serán procesados y analizados a través de un programa estadístico (SPSS).

Palabras Claves: Calidad, Cuidado de enfermería, satisfacción.

Abstract

The purpose of this project will be to determine the relationship between the Quality of nursing care and the level of satisfaction of users of the emergency service of a public hospital in the city of Cajamarca during the year 2025. The sample will consist of 232 users of the emergency service of a public hospital in the city of Cajamarca. The research will be of Basic Type; since the aim is to collect data to create knowledge, with a quantitative approach because the results can be described numerically, the methodology will be type; Deductive and Inductive, since it has conceptual and theoretical support, in the same way the research will generate new knowledge to enrich nursing science, correlational since it seeks to find a relationship between the Quality of nursing care and level of satisfaction. Data collection will be carried out through surveys. The data will be processed and analyzed through a statistical program (SPSS).

Keywords: Quality, Nursing care, satisfaction

1. EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

La profesión de enfermería ha ido evolucionando con el paso de los años, siendo en la actualidad una profesión esencial, estos profesionales se caracterizan por dispensar cuidados y atención a los pacientes(1).

Los enfermeros trabajan dando atención en salud de manera directa a pacientes, se enfocan en la recuperación de la salud de estos, así como en disminuir la mortalidad y maximizar la eficacia de los sistemas de salud (2).

Con el transcurso del tiempo los servicios brindados por estos profesionales han ido incorporándose en la atención de urgencias y emergencias lo que permitió que posean una función importante en salvaguardar la vida de los pacientes(3).

El servicio de emergencia es un lugar concurrido donde acuden demasiados pacientes para atención en salud, con diferentes alteraciones de salud, el paciente dependiendo de grado de prioridad será derivado al tópico, en donde recibirán atención en salud por el equipo multidisciplinario de salud (4).

El paciente cumple una función activa en la recepción del cuidado y la atención de enfermería puesto que está presente en el ámbito de emergencia durante su recuperación. Los pacientes buscan el sentimiento de protección y seguridad por parte de enfermería (5).

Por tal motivo los profesionales de enfermería capacitados dentro del servicio de urgencias aumentan la satisfacción en sus pacientes. (3)

En el mundo, producto de una mala calidad en la atención, se ha evidenciado un alza en la desconfianza de las personas hacia los servicios sanitarios, así como múltiples muertes por enfermedades tratables, producto de una mala calidad en la atención también se producen infecciones intrahospitalarias y una atención poco segura en salud. Se ha identificado que en el mundo una alta calidad en las organizaciones de salud podría evitar muertes por enfermedades cardiovasculares, tuberculosis, defunciones en recién nacidos y la mitad de las muertes maternas que se producen anualmente (6).

En Latinoamérica hay muchos países con ingresos económicos bajos y medios, según reportes de la OMS, en estos países se generan millones de muertes anuales por motivo de una mala calidad en la atención de salud, ya que más de la mitad de muertes son producto de una inadecuada calidad en la atención, también se producen pérdidas económicas en el sector salud debido mala calidad de atención lo cual afecta al personal asistencial pues evita la correcta eficiencia de este (6).

Muchos autores, entre ellos; Rodríguez R, Arévalo R (2023) en su investigación concluyeron que “existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes.”, por tal motivo una mala calidad de atención de enfermería genera insatisfacción en los usuarios de salud (7) .

A nivel nacional, Monzón M, describe que, en un hospital público de Lima en el año 2021, el 42.5 % de los pacientes atendidos se encontraban medianamente satisfechos, el 30% insatisfechos y tan solo el 27.3 % satisfechos con la atención dada por el personal de enfermería (8).

Iparraguirre B (2021) en su investigación concluye que: a nivel nacional, la calidad en la atención dispensada en servicios sanitarios es considerada regular a causa de una falta de comunicación con los usuarios, poca empatía, así como un tiempo de espera inadecuado (9).

Esta problemática puede ser percibida en Cajamarca, ya que Tapia R (2021) menciona que en pacientes que recibieron atención en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca el 56,04% de los usuarios opina que la calidad de atención que le da la enfermera es regular y el 20,77% es mala (10).

Lo mencionado en los párrafos anteriores lo pude evidenciar durante rotaciones en múltiples servicios de emergencia de distintos hospitales a nivel nacional, pues en muchos existen quejas por parte de pacientes y familiares respecto a la atención brindada por los profesionales de enfermería lo cual puede llegar a generar insatisfacción en los usuarios. Por la problemática descrita, el presente proyecto de investigación busca aportar y beneficiar; a comunidad lectora, estudiantes y profesionales de enfermería, así como a gestión del servicio de emergencia y la oficina de gestión de calidad del Hospital, los datos obtenidos podrán aportar información bibliográfica para futuras pesquisas y para la toma de decisiones en busca de prosperidad de los servicios de emergencia y una consecuente satisfacción de sus usuarios

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es relación que existe entre la Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia de un hospital público en Cajamarca, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Técnico y el Nivel de satisfacción de los usuarios?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Humana y el Nivel de satisfacción de los usuarios?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Entorno y el Nivel de satisfacción de los usuarios?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Establecer la relación que existe ente entre la Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia de un hospital público de la ciudad de Cajamarca, 2025.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Técnico y el Nivel de satisfacción de los usuarios.
- Determinar que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Humana y el Nivel de satisfacción de los usuarios.
- Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Entorno y el Nivel de satisfacción de los usuarios.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica:

Esta investigación pretender aportar teóricamente al cumulo de conocimiento ya existente respecto a la atención de calidad y la satisfacción de usuarios de salud, la información tendrá como base a la teoría la autora; Kristen Swanson respecto al Cuidado pues en los servicios de emergencia a diario suceden situaciones negativas que afectan de manera integral a la salud de los usuarios, por tal motivo la teoría de Swanson representa una base sólida, por otra parte la teoría de la Expectativa–Desconfirmación (EDT) del autor: Richard L. Oliver, resulta ser de gran ayuda pues son los usuarios que recibieron la atención de enfermería quienes determinaran el nivel de satisfacción frente a la atención que recibieron.

Metodológica:

La presente pesquisa aportará nuevas interrogantes de investigación, las cuales al ser resueltas podrán solucionar problemas relacionados a la atención de calidad y la consecuente satisfacción de los usuarios, así como la mejora en departamentos y servicios sanitarios. Para cumplir con lo establecido, esta investigación será de enfoque cuantitativo, así se contará con una base de datos numéricos para sustentar la toma de decisiones y/o describir un problema, correlacional para verificar relación entre ambas variables y poder abordar dicho problema, también será usado el método deductivo teniendo como base conceptos y teorías, será también inductiva pues generará nuevo conocimiento.

1.4.2. Práctica:

La evidencia científica respecto a las variables resultará de gran importancia para los pacientes y usuarios de los servicios de emergencia pues la información obtenida servirá de fuente bibliográfica y sustento para la creación de estrategias con el fin de producir cambios a favor de la calidad, y satisfacción de los clientes de salud, de esta manera poder corregir los problemas mencionados. Los datos obtenidos beneficiaran también a los servicios de gestión de calidad, así como para el establecimiento de salud donde se pretende aplicar el proyecto.

1.5.Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Será planteada en el lapso de agosto 2025 a enero 2026.

1.5.2. Espacial

Será desarrollada en un Hospital público de Cajamarca, en el ambiente de emergencia.

1.5.3. Unidad de análisis

Usuarios atendidos en emergencia.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación:

Internacional

Hanan F, et al (2022). Tuvieron como objetivo en su tesis “evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de atención de enfermería durante su hospitalización”, el muestreo fue por conveniencia, la muestra : 283 pacientes de hospitales de arabia saudita, se recogieron los datos por medio de un cuestionario de satisfacción de los pacientes (PSNCQQ-Ar), los autores determinaron un elevado nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención de enfermería ($M= 4,43 \pm 0,7$), los autores concluyen que: persiste un rango alto de satisfacción con la calidad de atención de los profesionales de enfermería (11).

Iraizos A, et al (2023), en su investigación realizada en Barcelona- España tuvo como propósito: valorar la satisfacción del paciente en el contexto crítico con los cuidados de enfermería, la investigación fue prospectivo, correlacional y cualitativo. Los investigadores aplicaron la escala " Nursing intensive- Care Satisfaction-scale(NICSS)", y realizaron preguntas abiertas a los participantes, los investigadores encontraron: una elevada satisfacción de los pacientes respecto a los cuidados que recibieron, además describieron motivos que influyeron en la satisfacción de los pacientes como la evolución de la recuperación, el ingresos previos o ingreso al centro de salud , también refieren que la educación que los profesionales reciben en las instituciones favorece a satisfacción de los pacientes (12).

Bravo I, Orozco F (2024) realizaron su investigación en Ecuador, tuvo como objetivo; “Determinar la atención de enfermería y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia, Hospital Universitario de Guayaquil, Periodo enero- abril 2024”, la investigación fue de tipo descriptiva, transversal, prospectiva , no experimental y cuantitativa, para la recopilación de datos el autor utilizó dos instrumentos confiables y validados por expertos, los resultados muestran: la atención de enfermería fue percibida por el paciente como regular(51,5%) así también una satisfacción media (50,0%) y se comprobó la influencia de atención de enfermería en la satisfacción del paciente, el autor concluyó: que si existe impacto en la satisfacción de los pacientes por medio de la atención que el personal de enfermería brindo en emergencia (13).

Nacional

Choquehuanca A, Condori I (2023), tuvieron como objetivo de investigación “interpretar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Goyeneche de Arequipa en el año 2022”, para evaluar ambas variables (calidad de atención y satisfacción del paciente) las autoras usaron la entrevista y cuestionarios, los cuestionarios fueron validados y muestran un nivel de confiabilidad adecuado, los resultados que obtuvieron fueron; que si existe correlación alta entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención, las autoras concluyeron: “la satisfacción de los pacientes fue como me lo esperaba en el conocimiento, información brindada, calidad de la actitud mientras en presentación y valores fue peor de los que esperaba y en infraestructura están de acuerdo lo que se esperaba”(14).

Zeballos D (2023), en su investigación tuvo como objetivo: “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico que asiste en el área de emergencia del IREN SUR”, fue un estudio de tipo observacional, no experimental, de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, utilizando una muestra de 152 pacientes, uso como instrumento dos cuestionarios, la autora encontró: Los usuarios identifican un gran nivel en la calidad de atención, el 66,4 % refieren sentirse satisfechos con la atención de enfermería, la tesista concluyó que existe de manera significativa una relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes(15).

a “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, Perú” la pesquisa fue de cuantitativa, no experimental, correlacional, dicho estudios estuvo conformado por 105 pacientes, para recolectar datos utilizaron dos instrumentos (cuestionarios), los resultados encontrados en la presente investigación fueron: se demostró un alto nivel de calidad de atención de enfermería 53,3%, respecto a la satisfacción en pacientes, el 86,7% se mostraron satisfechos y se mostraron insatisfechos el 13,3 %. Los autores concluyeron: que hay relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención de enfermería (16).

Regional

Tapia R (2021), tuvo como objetivo en su tesis: “Determinar el nivel de la percepción de la calidad de atención de enfermería en los pacientes atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico de la unidad de Recuperación del Hospital Regional Docente de Cajamarca”, el autor tuvo como muestra a 207 pacientes, fue un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal y utilizó como instrumento un cuestionario, los resultados que el autor obtuvo fueron; mas de la mitad 56,04% de pacientes opina que la calidad atención fue regular y menos de la mitad 20,77% cree que es mala, por tanto la tesista concluyó : no es buena la percepción de la calidad de atención, gran parte fue regular y un gran porcentaje la considera mala(10)

Gutiérrez M (2023), en su investigación tuvo como objetivo: “determinar la percepción sobre la calidad de la atención de los usuarios en el servicio del Hospital Simón Bolívar, 2023”, el estudio fue de tipo descriptivo cuyo método fue de análisis y síntesis, el autor encontró los siguientes resultados: el 36,4% tiene regular percepción referente a la calidad de atención. La investigación culmina refiriendo que gran parte del paciente considera como regular la calidad de atención (17).

Culqui M(2024) tuvo como objetivo de investigación “determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en el Hospital II-E simón Bolívar, Cajamarca, 2024”, su investigación fue cuantitativa descriptiva de corte transversal y tuvo como muestra 182 pacientes , el autor encontró los siguientes resultados; “en relación al nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión humana es alto 74,2%; dimensión técnica alto 74,4% y dimensión entorno alto 64,8%”, por tanto el autor determinó que los usuarios poseen un alto nivel de satisfacción sobre la atención que han recibido de las enfermeras(18).

2.2. Bases Teóricas:

Teoría del Cuidado, Autor: Kristen Swanson

Esta teoría relacionada a la primera variable y está sujeta a la teoría del cuidado de la autora Jean Watson, para su creación la autora se basó en una investigación vivencial en personas las cuales habían pasado por momentos desagradables en su vida. En los servicios de emergencia a diario suceden situaciones negativas producto de enfermedades por tal motivo la teoría del cuidado representa una base teórica consistente para entender a la variable calidad de cuidado. Swanson en su teoría encamina el trabajo de enfermería hacia la atención humanizada es decir una atención basada en compromiso y responsabilidad buscando que el cuidado sea integral por tal motivo resulta de gran importancia conocer el fin de esta teoría la describe la integridad del cuidado.

Swanson En su teoría refiere cinco procesos de cuidado: 1. omitir conjeturas por lo tanto el enfoque debe ser la persona y sus vivencias, realizar una pesquisa para obtener información organizada y entender su punto de vista. 2. Asistir, evidenciar permanencia y en todo momento estar ahí para la otra persona ratificando sus emociones y apoyándolo. 3. Realizar actividades las cuales serían hechas por la persona si esta tendría las capacidades para hacerlas, con cualidades protectoras, de asistencial, con conocimiento técnico, conociendo sus necesidades, manteniendo seguridad y mostrando respeto durante los procedimientos. 4. Incitar a la fe, manteniendo esperanza en todo momento, enseñando sobre resiliencia y posibilitado la búsqueda del sentido brindándole valor y dignidad a la persona. 5. Enseñar durante el proceso de superación y cambio, es decir explicar, guiar, así como informar para la eventual alta y las futuras decisiones que el paciente tome, brindar medios educativos (19).

Teoría de la Expectativa–Desconfirmación (EDT), Autor: Richard L. Oliver, Año: 1980

Esta teoría relacionada a la variable satisfacción del usuario brinda un mejor panorama para dicha variable, pues explica como lo previamente vivido por un paciente o consumidor influye en el juicio que este generará luego de percibir un servicio, es decir que cabe la posibilidad que existan usuarios del servicio de emergencia los cuales hayan tenido ingresos previos a algún servicio de emergencia lo cual resulta ser un factor importante al momento de evaluar la satisfacción. Esta teoría enseña el proceso que implica la producción de un bien o servicio el cual finalmente será valorado por un usuario final, es decir por el usuario de los servicios de emergencia pues son quienes evalúan y deciden si recompensar o sancionar la atención que el profesional de enfermería brindó mediante de sus actividades.

La teoría posee cuatro pilares¹. Expectativa: recuerdos, máquetin, información o previa o comentarios 2. Desempeño percibido, el cliente genera un juicio sobre cómo le fue verdaderamente con el servicio. 3.Desconfirmación; es la contrastación de lo que esperaba y lo que recibió del servicio, cabe las posibilidades de que sus expectativas hayan sido rebasadas, reprimidas u hayan sido tal cual el cliente lo esperaba 4. Satisfacción resultado final que el consumidor genera a través de la desconfirmación: positiva cuando se genera una satisfacción mayor u negativa cuando existe menor satisfacción.

Por tanto, para explicar esta teoría es necesario partir de lo psicológico, el autor esquematiza un complejo proceso de producción el cual llevará a que un bien o servicio genera satisfacción en una persona. Por todo lo antes mencionado los pacientes resultan ser los personajes idóneos que finalmente evaluarán su satisfacción basada en la atención recibida por parte de los enfermeros (20).

Calidad de atención

En la década del noventa, el autor Avedis Donabedian define a la calidad de atención como la dispensación de un cúmulo de servicios orientados a mejorar beneficios para el paciente a la vez que se disminuyen riesgos propios de la atención en salud.

Resulta necesario aclarar que puede existir atención en salud, cuando el personal médico orienta su trabajo a proteger la salud y salvaguardar la vida, sin embargo, para que exista calidad en dicha atención es muy necesario adicionar humanismo, buen trato, entre otras características, garantizando no tan solo la seguridad sino también, oportunidad, equidad, entre otras cualidades. Conversar de la calidad es hablar de la satisfacción de los pacientes pues forma las bases de la calidad de la atención, lamentablemente la satisfacción no resulta el enfoque principal de las políticas públicas de salud, pues el propósito es aumentar el número de atenciones sanitarias.

Ante esta premisa, ya en el siglo XXI se ha unificado un acuerdo referido al conjunto de características para mejorar la atención en salud, pues los expertos refieren que es necesario que se cuente con aquello. (21)

- a) Eficacia: procedimientos médicos con fundamento científico
- b) Seguridad: hacia el paciente al evitar daños y lesiones
- c) Centrada en el paciente: una atención basada en respeto adaptada al pensamiento, necesidades y adaptando los servicios de salud al paciente
- d) Oportunidad reducción de tiempo de espera para la atención, también resulta indispensable una
- e) Igualdad unificación en la atención independientemente de la edad, estatus, entre otras

- f) Coordinación entre proveedores de salud resulta de gran importancia para así aumentar la cobertura en salud en distintos grupos etarios,
- g) Cuidado de insumos: cuidando recursos es decir mejorando la eficiencia valorando los bienes y los servicios sanitarios (22).

Enfermería en el Perú

Los enfermeros son profesionales certificados con un título universitarios y cuentan con un colegio profesional, cuentan con una normativa que les da competencias y responsabilidades entre las que se encuentran la defensa de la vida, el cuidado integral del ser humano. Trabajan en equipo de manera activa para solucionar problemas presentes en la comunidad, de tal forma que aportan al desarrollo socioeconómico del país. Respecto al área asistencial se encuentran obligados a dar cuidado integral por medio del proceso de atención de enfermería el cual le permite proveer atención de salud a pacientes en el sector público y privado en hospitales y clínicas, este grupo de profesionales tiene la capacidad de dirigir y gestionar recurso humano en actividades menos complejas (técnicos en enfermería) para mejorar los servicios de atención en salud (22).

Calidad de atención de enfermería

Es un cumulo de servicios sanitarios dispensados por los profesionales de enfermería encaminados a recuperación y bienestar de los pacientes, con la disminución de riesgos, fomento de la seguridad del paciente, mejora en la comunicación con un vocabulario que reduzca brechas de entendimiento entre el profesional y manteniendo un ambiente adecuado en el que se dispensa la atención y sobre todo generando un vínculo ético y moral de la enfermera – paciente, así como el entorno de este. La mejor calidad de servicios profesionales

resulta de importancia en la progresión de la calidad de los servicios en salud, pues estos profesionales juegan un papel protagónico del equipo multidisciplinario en salud. Resulta de gran importancia medir la calidad por medio de instrumentos validados y confiables pues así se podrá generar nuevo conocimiento y evidencia para la evaluación, mejora y desarrollo de los servicios sanitarios (23).

Dimensiones de calidad de atención de enfermería

A. Técnica:

Esta dimensión asegura calidad por medio de la efectividad pues genera efectos observables en la condición de salud del paciente, la eficacia es programada por medio de la aplicación apropiada y minuciosa de procedimientos administrativos y operativos, la eficiencia busca la mejor disposición de recursos para poder lograr lo planeado, la continuidad dispone la ininterrupción del servicio, la seguridad busca maximizar y unificar a la salud de los pacientes resulta ser un proceso asistencial. la integralidad que percibe al paciente como un ser biopsicosocial y también se centra en el acompañante del paciente (22).

B. Humana:

Tiene particularidades que resultan importantes como honrar la dignidad, derechos, respetando la cultura y características inherentes al sujeto, brindando comunicación completa y veraz entendible en el momento y de manera oportuna. Se debe mantener un interés verdadero hacia el paciente, sus acompañantes y lo que ellos piensan y solicitan, todo lo mencionado debe ser dado por medio de una interacción amable y un trato cordial, empático y con afecto, de igual

manera el profesional debe tener buenas bases éticas con valores, conductas profesionales hacia el paciente y sus compañeros de trabajo (22).

C. Entorno:

Conjunto de destrezas que una institución de salud brinda a favor de una mejora de servicios dados en su ambiente, por tanto, condiciona un valor agregado hacia el usuario, implica: confort, adecuado ambiente, pulcritud, así como un ambiente de confianza percibido por el paciente (22).

Satisfacción del Usuario

Es la manera de medir las expectativas basadas en la percepción de los pacientes, representa una muy útil herramienta para cualificar la calidad de atención, así como en la organización, el aumento de productividad y gestión de los servicios de salud, para comprender y explicar la satisfacción del paciente existen enfoques tanto de enfermería como de administración, ambos enfoques convergen en el propósito de la búsqueda y mejora del servicio que recién los usuarios en salud (21).

Son muchos los factores que generan cambios en la satisfacción, uno de ellos resulta ser la motivación del personal de enfermería el aprecio de esto por su puesto laboral, estos factores, son capaces de influir sobre que estos complazcan y satisfagan las necesidades que los pacientes necesitan, resulta de importancia la habilidad del personal de enfermería en la resolución de conflictos para generar algún grado de satisfacción en los pacientes. La satisfacción abarca aspectos que parten desde el trato que el paciente ha recibido, hasta los

múltiples procesos de atención en salud, con el tiempo la satisfacción ha sido cambiante, al inicio solo se trataba de aspectos meramente de salud, en el presente tiene como enfoque al usuario y el trato que este recibe de parte del personal que lo atendió, la satisfacción está presente en cada momento de la atención debido a que se generan impresión positiva o negativas las cuales influyen en la satisfacción (21).

Respecto a los instrumentos para medir la satisfacción del paciente, gran parte de ellos resultan ser de enfoque cuantitativo, siendo tres los más usados: SERVQUEAL, SERVQHS y el SERVPERF, los cuales, comparten en común ciertas dimensiones, estos instrumentos utilizan escala Likert con varianza en sus puntuaciones, a modo de reflexión: resultaría de gran importancia que al igual que las empresas que fabrican bienes las instituciones que brindan servicios de salud, busquen una mejora constante en el producto final brindado a los pacientes (21).

Dimensiones de la Satisfacción del usuario

a. Fiabilidad

Relación de confianza entre el paciente y el personal de enfermería al momento de su atención, otro aspecto considerado es la disposición del personal de enfermería y el entorno social ambientan que favorece la sanación (24).

B. Seguridad

Se refiere a las aptitudes del profesional de enfermería para dar educación y mantener la privacidad, honestidad y transmitiéndole confianza a pacientes, esto por medio de una adecuada comunicación y personalizando la atención, no solo para el paciente, sino también con su entorno social y familiar (24).

C. Empatía:

Hablar de empatía es referirse a un trato adecuado, es decir el personal de enfermera logra entender y dimensionar lo que el paciente percibe, atendiendo las necesidades, fomentando la escucha y transmitiendo confianza y seguridad, con todo lo mencionado se espera que con esta dimensión de logre un trato respetuoso y por tanto una mejor atención (24).

D. Elementos tangibles:

Se refiere a la infraestructura, el ambiente físico y palpable forman Parte de este equipos médicos y objetos que influyen en la comodidad del paciente (24).

E. Capacidad de respuesta

Suficiencia y distinción que tiene el personal de enfermería para dar bienestar y confort durante la realización de su trabajo, por tanto, el paciente siente alivio, tranquilidad y trascendía en las dimensiones biopsicosociales, por tanto, al sentir alivio es porque el paciente ha cumplido con sus necesidades y la tranquilidad le produce calma, la trascendencia le permite encontrar sentido frente a múltiples problemas de salud que este puede tener (24).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

- Existe relación positiva entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un Hospital público en la Ciudad de Cajamarca en el año 2025.

2.3.2. Hipótesis Nula

- No existe relación positiva entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un Hospital público en la Ciudad de Cajamarca en el año 2025.

2.3.3. Hipótesis específica:

- Existe relación positiva entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Técnico y el Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un Hospital público en la Ciudad de Cajamarca en el año 2025.
- Existe relación positiva entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Humana y el Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un Hospital público en la Ciudad de Cajamarca en el año 2025.
- Existe relación positiva entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Entorno y Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un Hospital público en la Ciudad de Cajamarca en el año 2025.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Hipotético deductivo, pues a través de una hipótesis se podrá llegar a una conclusión.

3.2. Enfoque de la investigación

Esta investigación será de enfoque cuantitativo, debido a que ambas variables pueden ser medidas y expresadas en gráficos de manera numérica.

3.3. Tipo de investigación

Básica: pues por medio de la recopilación de datos se busca generar nuevo conocimiento.

3.4. Diseño de la investigación

Correlacional debido a que se pretende hallar el vínculo estadístico entre las dos variables planteadas, no experimental, pues se omitirá la manipulación de ambas variables.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

Será de 1736 usuarios del servicio de emergencia un hospital público en la ciudad de Cajamarca en el año 2025.

La cantidad de población es finita por lo se utilizará la siguiente formula:

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

$$n = 232$$

Muestra:

La muestra estará conformada por 232 usuarios que serán atendidos por profesionales de enfermería en el servicio de emergencia.

Muestreo:

Se realizará un muestreo aleatorio simple, para poder completar el número de participantes necesarios en la investigación.

Unidad de análisis:

Cada uno de los pacientes del servicio de emergencia que recibieron atención por el personal de enfermería.

3.6. Criterios de inclusión y exclusión.

Inclusión

- Menores de 60 años y mayores de edad.
- Pacientes que brinden su consentimiento por escrito.
- Personas atendidas en emergencia, (tópicos medicina y cirugía) de un hospital público en Cajamarca.
- Pacientes que no usen dispositivos para oxigenoterapia a excepción de cánula binasal
- Pacientes que no se desistieron la atención en salud y no firmaron retiro voluntario.

Exclusión

- Pacientes menores de edad y mayores de 64 años.
- Usuarios que no firmen el consentimiento informado y den su autorización por escrito.
- Pacientes que no fueron atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca.
- Pacientes que usen dispositivos para oxigenoterapia de alto flujo o máscaras de oxigenoterapia.
- Pacientes que se desistieron la atención en salud y firmaron retiro voluntario.

3.7. Variables y operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicador	Escalas de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención de enfermería	Cualidad producto del servicio dado por profesionales de enfermería con el fin de solventar las necesidades de los pacientes. (21).	Se evaluará la manera en que los pacientes perciben la calidad de atención, para lo cual, se usará la encuesta y un cuestionario con escala Likert con cinco puntos.	Técnica	Efectividad, Eficacia, Eficiencia, Seguridad	Ordinal	Alta: Mayor de 50 puntos
			Humana	Comunicación, trato amable, Trato oportuno		Moderada: 21-50 puntos
			Entorno	Privacidad, Comodidad, Libre de riesgo		Baja: Menos de 21 puntos
Nivel de satisfacción de los usuarios externos	Indicar el cual surge de lo experimentado por un paciente y se basa en las expectativas que este tenía respecto a la atención de enfermería. (21).	Se evaluará la satisfacción de pacientes, se usará la encuesta y un cuestionario con escala Likert con tres puntos.	Fiabilidad	Cumple lo ofrecido prestando importante atención a resolver los problemas de los pacientes, sus actividades son cumplidas en tiempo ideal y sin cometer equivocación	Nominal	Satisfacción completa: 56-72 puntos. Intermedia: 40-55 puntos. Insatisfacción: 24-39 puntos.
			Seguridad	Encamina estilos de vida, cuenta con sabiduría académica, y posee un gran experiencia y desempeño		
			Empatía	Atención personalizada, practican cualidades como asertividad, tienen conexión emocional no se alteran emocionalmente.		
			Elementos Tangibles	Cuentan con adecuada infraestructura y equipamiento correcto con los requisitos mínimos para brindar comodidad (orden y limpieza).		
			Capacidad de respuesta	Se cuenta con insumos adecuados para que exista un desempeño rápido y eficiente, se prevé escasez de insumos		

3.8. Instrumentos:

Variable de calidad de atención

Se utilizará el instrumento utilizado por: Salvador Tadeo, Gesenia, en su investigación del año 2023, consta de 20 preguntas y 3 dimensiones, técnica, humana, entorno, utiliza una escala Likert y está puntuada: calidad Alta : mayor a 50 puntos, moderada: 21-50 puntos, calidad Baja: menos de 21 puntos (24) (anexo 3).

Variable satisfacción de paciente

Se utilizará el instrumento utilizado por: Salvador Tadeo, Gesenia, cuenta con 24 preguntas y 5 dimensiones, fiabilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta, utiliza una escala Likert y está puntuada con Satisfacción completa: 56-72 puntos, Satisfacción Intermedia: 40-55 puntos. Insatisfacción: 24-39 puntos (24) (anexo 4).

3.9. Confiabilidad y Validación:

Cuestionario calidad de atención de enfermería

La confiabilidad determinada ejecutando una prueba piloto con 20 participantes, encontrando un valor alfa de Cronbach = 0.72, el autor validó el cuestionario a través de juicio de expertos, (24).

Cuestionario satisfacción del paciente

La confiabilidad determinada ejecutando una prueba piloto con 20 participantes, encontrando un valor alfa de Cronbach = 0.80, el autor validó el cuestionario a través de juicio de expertos (24).

3.10. Plan de procesamiento y análisis de datos

Luego de recolectar los datos, las variables serán procesadas en Excel y en el programa estadístico SPSS 25 de esta manera será realizada una prueba de normalidad para determinar si será utilizada el Rho de Sperman o r de Pearson (24).

3.11. Aspectos éticos

Se conservará el principio de autonomía, pues los participantes recibirán información y por deseo personal decidirán participar en la investigación, pues deberán plasmar lo que ellos sintieron y percibieron al momento de su atención (anexo 2).

Los resultados buscan cambiar positivamente la atención y tienen como pilar la satisfacción del paciente, de esta manera será respetado el principio de beneficencia, ya que también se busca el máximo beneficio para los pacientes y lectores.

La no mal eficiencia será lograda ya que las personas que accedan a ser partícipes del proyecto no serán dañadas, así mismo los datos personales brindados serán tratados con cautela y se mantendrán en el anonimato, tampoco se busca perjudicar al personal de enfermería y al equipo de salud.

Se tendrá una imparcialidad con los resultados, pues resulta justo que la información brindada permita percibir un panorama veraz.

4.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades:

Año 2025												
Mes	OCTUBR E				NOVIEMBR E				DICIEMBR E			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Redacción del planteamiento de problema (cap. 1)	x	x										
Redacción marco teórico y conceptual			x	x	x							
Redacción del marco metodológico: enfoque y diseño de investigación						x	x					
Delimitación de muestreo y muestra.								x				
Identificación de material y métodos									x	x		
Elaboración de anexos										x		

4.2. Presupuesto

Rubro	Detalle	Monto unitario soles	Total, soles
UTILES DE ESCRITORIO	lapiceros	0.5	1.00
	corrector	2	4.00
	papel a4	0.1	12.00
	lápiz	0.5	1.5
	borrador		
ELECTRONICO	computadora	1200	1200
	impresora	600	600.00
	celular	500	500.00
SERVICIOS	internet	60	60.00
	teléfono	30	30.00
	movilidad	50	50
HUMANOS	investigador	00	00
	asesor	0	0.00
TOTAL			1207.00

5. BIBLIOGRAFÍA:

1. Mazacón M, Paliz C, Caicedo L. Visión de las COMPETENCIAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y SU EFECTO EN EL TRABAJO PROFESIONAL. Universidad Ciencia y Tecnología. 2021.Disponible en: <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/383/798>
2. Castillo L, Delgado G, Briones B, Santana M. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud y Vida [Internet]. 2023.7. [citado 2025 oct 4];7disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S261080382023000100040&lng=es&nrm=iso&tlng=es
3. Alcázar A. Vista de Rol de Enfermería en los Servicios de Emergencias. Revista Científica latina revista multidisciplinar [Internet].2023. [cited 2025 Oct 4]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9058/13510>
4. Ministerio de Salud Perú. Atenciones de emergencia - Orientación - Hospital de Emergencias Villa El Salvador - Plataforma del Estado Peruano [Internet]. 2024. Disponible en: <https://www.gob.pe/41721-atenciones-de-emergencia>
5. Lopera M. Ser especial: requisito del paciente para sentirse tranquilo, protegido y cuidado por la enfermera. Revista: Índex de Enfermería. [Internet]. 2022. 30. [cited

2025 Oct 4]. Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000300003

6. Organización Mundial de la salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet].2025. [cited 2025 Oct 4]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
7. Rodríguez R, Arevalo M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2023. 7 [cited 2024 Dec 4]; Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7292>
8. Monzón M. Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima – 2022. [Tesis para licenciatura en Enfermería]. Lima.2022. disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7841>
9. Iparraguirre B. Revisión sistemática de estudios de calidad de atención en los servicios de hospitalización de los hospitales del Perú. [Tesis para maestría].2021. Lima. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56906>
10. Tapia R. Percepción de la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico de la unidad de recuperación, hospital regional docente de Cajamarca. [Tesis

para maestría].2021. disponible en:
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4094>

11. Hanan F, Naif A, Abdulaziz M, Saeed A, Fahad M. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. National Library of Medicina. 2022. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10077356/>
12. Iraizoz A, Pérez P, Blasco A, Guillén A, Lerchundi E, Goñi R. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA en un área de cuidados intermedios. REV Enfermería en Cardiología. 2023.xxx (90), 15-30.
13. Bravo I, Orozco F. Atención de enfermería y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia, Hospital Universitario de Guayaquil, periodo enero-abril 2024. [proyecto de investigación para licenciatura en Enfermería 2024]. disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/16413>
14. Choquehuanca A, Condori R. Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2023. [Tesis para licenciatura en Enfermería]. 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/117385>
15. Zevallos D. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur,

Arequipa 2023. [Tesis para maestría]. 2023.Lima disponible en:
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/a65ac4ee-364f-4bd4-be85-11185f40eb31>

16. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. [Tesis para licenciatura en Enfermería]. 2023. Lima. disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8810>

17. Gutiérrez M. Percepción de los usuarios sobre calidad de la atención en el servicio de emergencia, Hospital Simón Bolívar, Cajamarca - 2023. [Tesis para segunda especialidad de enfermería]. 2023. Cajamarca. disponible en:
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/6646>

18. Culqui M. Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de Enfermería. Hospital II- E Simón Bolívar - Cajamarca, 2024[Tesis para licenciatura en Enfermería]. 2024. Cajamarca. Disponible en:
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/7014>

19. García I, Aguirre A, Baltazar M, Casique L.2022. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. Revista de enfermería. disponible en:
<chromeextension://efaidnbmninnibpcapcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/journal/7482/748277396019/748277396019.pdf>

20. Castro R. 2024. Clima organizacional y satisfacción del usuario del área de logística de Indecopi Lima. [Tesis para licenciatura en Administración de Empresas]. Lima 2023. 154 p.
21. Castelo P, Castelo A, Cueva L. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Patient Satisfaction: What You Need To Know Satisfação do paciente: ¿o que você deve saber? 2022;7(6):176-98. Disponible en: <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
22. Colegio de Enfermeros del Perú. Normas de Gestión de Calidad del Cuidado de Enfermeros. 2024. disponible en: <https://www.cep.org.pe/documentos-normativos/>
23. Becerra N, Melgarejo S. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. [Tesis para licenciatura en Enfermería]. Lima. 2021. 55p.
24. Salvador G. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente de la emergencia de un Hospital de Lima 2023. Bernales. [Tesis para segunda especialidad de enfermería]. Lima. 2023.

Anexos

Anexo 1:

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO EN CAJAMARCA.2025.

Formulación del problema	objetivos	Hipótesis	variables	Diseño metodológico
Problema general: ¿Cuál es relación que existe entre la Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia de un Hospital público en Cajamarca, 2025? Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Técnico y el Nivel de satisfacción de los usuarios? ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Humana y el Nivel de satisfacción de los usuarios? ¿cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Entorno y el Nivel de satisfacción de los usuarios?	Objetivo general - Establecer la relación que existe ente entre la Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia de un hospital público de la ciudad de Cajamarca, 2025. 1.3.2. Objetivos específicos: - Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Técnico y el Nivel de satisfacción de los usuarios. - Determinar que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Humana y el Nivel de satisfacción de los usuarios. - Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Entorno y el Nivel de satisfacción de los usuarios.	Hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un Hospital público en la Ciudad de Cajamarca en el año 2025. Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre la calidad de los cuidados brindados por los licenciados en enfermería con el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un Hospital público en la Ciudad de Cajamarca en el año 2025. Hipótesis específica: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Técnico y el Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un Hospital público en la Ciudad de Cajamarca en el año 2025. Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Humana y el Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un Hospital público en la Ciudad de Cajamarca en el año 2025. Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión Entorno y Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un Hospital público en la Ciudad de Cajamarca en el año 2025.	Variable 1: Calidad de atención de enfermería. Dimensiones - Técnica - Humana - Entorno Variable 2: Nivel de satisfacción de los usuarios externos. Dimensiones - Fiabilidad - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles - Capacidad de respuesta	Tipo de investigación: Básica, se busca generar nuevo conocimiento Método: Deductivo, Inductivo Población y muestra: La población estará conformada por 1736 usuarios del servicio de emergencia luego de aplicar la fórmula para población finita se encontró una muestra de 232 usuarios del servicio de emergencia.

Anexo 2

Consentimiento informado

Yo, Giuseppe Alberto Rojas Bada, egresado de la segunda especialidad en cuidado enfermero en emergencia y desastres en la Universidad Norbert Wiener quien se encuentra realizando el proyecto de investigación titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO EN CAJAMARCA.2025**, cuyo Propósito del proyecto es: **Determinar la relación que existe ente entre la Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia de un Hospital público de la ciudad de Cajamarca, 2025.**

Ante Ud. expongo que, si toma la decisión de participar en el estudio, Ud. Deberá:

- a. Leer detalladamente el presente documento y acceder a participar voluntariamente
- b. Responder las preguntas de ambos cuestionarios
- c. Firmar el consentimiento informado

La aplicación del presente instrumento tardará aproximadamente 20 minutos.

No representará ningún riesgo pues solo se deberá responder el cuestionario sin

Dejar datos personales.

Al concluir la investigación usted tendrá el beneficio de acceder a los resultados de la información encontrada.

La información recopilada será confidencial y no se divulgarán datos personales que haya proporcionado.

CONSENTIMIENTO

Yo; Luego de informarme del objetivo de la presente investigación y de a ver satisfecho mis dudas respecto a este estoy de acuerdo de participar y a continuación firmo el presente documento dando mi consentimiento.

Firma del participante

DNI:

Investigador

Lic. Enf. GIUSEPPE ALBERTO ROJAS

BADA

ANEXO 3

Instrumento calidad de atención de enfermería:

Instrumento utilizado por: Salvador Tadeo, Gesenia, en su investigación del año 2023, consta de 20 preguntas y 3 dimensiones, técnica, humana, entorno, utiliza una escala Likert y está puntuada:

- Calidad Alta: mayor a 50 puntos
- Moderada: 21-50 puntos
- Calidad Baja: menos de 21 puntos

Escala Likert:

TD: totalmente en desacuerdo

D: En desacuerdo

I: Indiferente

TA: Totalmente de acuerdo

A: De acuerdo (24).

N	DIMENSIONES- ITEMS	TA	A	I	D	TD
	Técnica					
1	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza					
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio					
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera					
4	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo					
5	Se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera					
6	La enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar					
	Humana					
7	La enfermera le saluda y trata por su nombre					
8	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha					
9	La enfermera le brinda un trato amable					
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente					
11	La enfermera acude oportunamente al llamado					
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas					
	Entorno					
13	La enfermera mantiene la privacidad del paciente					
14	La enfermera muestra interés por el orden e higiene					
15	La unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza					
16	La enfermera hace que usted participar en su autocuidado					
17	La enfermera le muestra interés y preocupación por el confort y reposo					
18	La enfermera orienta a usted y su familia sobre la importancia de la l deambulaci3n					
19	La enfermera le orienta a usted y su familia sobre los cuidados que debe tener en casa					
20	La enfermera le enseña a usted y su familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

(24)

ANEXO 4

Instrumento para evaluar la satisfacción del usuario:

Instrumento utilizado por: Salvador Tadeo, Gesenia, cuenta con 24 preguntas y 5 dimensiones, fiabilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta, utiliza una escala Likert y está puntuada:

- Satisfacción completa: 56-72 puntos,
- Satisfacción Intermedia: 40-55 puntos.
- Insatisfacción: 24-39 puntos.

Escala Likert:

1: MALO

2: REGULAR

3: BUENO (24)

N	DIMENSION- ITEMS	1	2	3
	ELEMENTOS TANGIBLES			
1	El ambiente donde es atendido como es			
2	Las instalaciones del hospital como considera que se encuentran en cuanto a limpieza			
3	¿la vestimenta del personal que lo atiende es?			
4	¿en qué estado se encuentran las camillas y sillas del hospital?			
5	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan al servicio?			
	FIABILIDAD			
6	¿Cómo es la atención en el hospital?			
7	¿el personal de enfermería, como atiende a los pacientes respecto a los problemas de los usuarios?			
8	¿Cómo considera ud que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA			
9	¿cómo considera que los tramites en el hospital es rápido y sencillo?			
10	¿considera que las citas se dan oportunamente?			
11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			
13	¿Cómo Ud. Observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?			
14	¿Cómo son resultas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			
	SEGURIDAD			
15	¿Cómo Ud. Considera que el personal le transmite confianza?			
16	¿considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
17	¿Cómo consideras que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?			
18	¿Cómo considera que el personal que labora en el centro de salud se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
19	¿Cómo considera que el centro de salud cumple con su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
	EMPATÍA			
20	¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman el hospital?			
21	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
22	¿los horarios de atención son?			
23	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
24	¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud. posee?			

(24)

14% 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

- 13%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 12%  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

- 13%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 12%  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.uwienes.edu.pe		4%
2	Trabajos entregados	
Submitted on 1689037982603		2%
3	Trabajos entregados	
uwienes on 2024-07-18		1%
4	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2025-05-17		1%
5	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2025-05-18		<1%
6	Trabajos entregados	
uwienes on 2023-02-06		<1%
7	Trabajos entregados	
Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-04-01		<1%
8	Internet	
repositorio.unac.edu.pe		<1%
9	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2024-10-23		<1%
10	Trabajos entregados	
uwienes on 2024-07-18		<1%
11	Internet	
ciencialatina.org		<1%