



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Empatía y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital
de Chosica, 2024

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

Presentado por:

Autora: Barrial Cáceres, Enma Rocío

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-8484-7614>

Asesora: Dra. Cruz Gonzales, Gloria Esperanza

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1937-5446>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Enma Rocio Barrial Caceres egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "EMPATÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE CHOSICA, 2024." Asesorado por el docente: Dra. Gloria Esperanza Cruz Gonzales, DNI: 08466159, ORCID: 0000-0003-1937-5446 tiene un índice de similitud de (veinte) 20%, veinte porcientos, con código OID:14912:486596274, 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
 Enma Rocio Barrial Caceres
 DNI:10171617



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor: Gloria Esperanza Cruz Gonzales
 DNI: 08466159

Lima, 05 de Setiembre de 2025

ÍNDICE

ÍNDICE	iii
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
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.....	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Delimitación de la investigación.....	6
1.5.1. Temporal.....	6
1.5.2. Espacial.....	6
1.5.3. Población o unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas.....	10

2.3.	Formulación de hipótesis	17
2.3.1.	Hipótesis general.....	17
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	17
3.	METODOLOGÍA.....	18
3.1.	Método de la investigación	18
3.2.	Enfoque de la investigación	18
3.3.	Tipo de investigación	18
3.4.	Diseño de la investigación	18
3.5.	Población, muestra y muestreo	19
3.6.	Variables y operacionalización.....	21
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1.	Técnica.....	23
3.7.2.	Descripción de instrumentos.....	23
3.7.3.	Validación.....	24
3.7.4.	Confiabilidad.....	24
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	25
3.9.	Aspectos éticos.....	25
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	27
4.1.	Cronograma de actividades.....	27
4.2.	Presupuesto	28
5.	REFERENCIAS.....	29
	ANEXOS.....	40

Resumen

Esta investigación tiene como propósito explorar la relación entre la empatía del personal de salud y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencias del Hospital de Chosica durante el año 2024. Se utilizará un enfoque cuantitativo bajo el método hipotético-deductivo, en un estudio de tipo básico con diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. La información será recolectada a través de un cuestionario aplicado a una muestra de 344 usuarios del servicio. Se espera encontrar una conexión significativa entre ambas variables, evidenciada por un valor de significancia menor a 0.050, respaldada además por análisis estadísticos descriptivos. Finalmente, las conclusiones ofrecerán respuestas claras y fundamentadas a cada uno de los objetivos propuestos.

Palabras clave: Empatía, satisfacción, paciente.

Abstract

The purpose of this research is to explore the relationship between the empathy of health personnel and patient satisfaction in the emergency department of the Chosica Hospital during the year 2024. A quantitative approach will be used under the hypothetical-deductive method, in a basic study with a non-experimental design, cross-sectional and correlational scope. The information will be collected through a questionnaire applied to a sample of 344 users of the service. It is expected to find a significant connection between both variables, evidenced by a significance value of less than 0.050, also supported by descriptive statistical analyses. Finally, the conclusions will offer clear and well-founded answers to each of the proposed objectives.

Keywords: Empathy, satisfaction, patient.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La comprensión afectiva, definida como la capacidad para captar y compartir las sensaciones de otros, resulta esencial en el ámbito sanitario. Su manifestación facilita una conexión más firme entre el equipo de salud y los usuarios, incidiendo favorablemente en la vivencia de la atención y en los desenlaces clínicos. Al aplicarse adecuadamente, se convierte en un recurso valioso que contribuye a elevar la excelencia del servicio ofrecido, beneficiando no solo al usuario, sino también a su entorno próximo (1).

Pero en el ámbito de la salud el ejercer la empatía tiene ciertos obstáculos o factores como es el caso en un estudio en China del 2025 donde se evidencia que de 1090 enfermeras 50,6% presentaron agotamiento laboral y de ellas presentaron baja empatía, evidenciando una asociación negativa bidireccional entre la empatía y el agotamiento laboral. Cabe destacar que la empatía no predijo el agotamiento emocional derivado del agotamiento, pero un agotamiento emocional elevado predijo una empatía reducida (2). Otro punto es el entorno laboral de la enfermera con se redacta en un estudio en China del 2025, donde se evidencia que en un 84% el agotamiento por estrés y por el ambiente laboral generan una baja empatía en el personal de enfermería más aun en casos de emergencia donde hay más presión por cumplir ciertos estándares (3).

Por otro lado, en una investigación realizada en Chile durante el 2023 se identificó que los grados de empatía en el personal de enfermería resultaron generalmente reducidos, tanto en términos generales como en sus diversas dimensiones. No se constató una vinculación relevante entre la empatía y la edad de los profesionales, ni se hallaron diferencias significativas según los turnos de trabajo. Sin embargo, se detectaron cambios en aspectos concretos como la atención

compasiva y la habilidad de adoptar la perspectiva del paciente, las cuales sí estuvieron asociadas con mayores grados de satisfacción por parte de los beneficiarios del servicio. (4).

En este contexto un estudio realizado en Ecuador señaló que el personal de enfermería enfrenta constantemente situaciones críticas, como riesgo vital y fallecimientos, lo que genera un desgaste físico y emocional significativo. Este desgaste impacta negativamente en su salud, desempeño laboral y niveles de empatía. (5).

En el Perú, las dificultades en la atención sanitaria son habituales y preocupantes. Entre las razones más destacadas se encuentran el ingreso desigual a servicios sanitarios en áreas rurales, la infraestructura inadecuada, la falta de personal médico capacitado, sobre todo fuera de Lima, además de la corrupción en la administración de recursos y la ausencia de un liderazgo eficaz en el sector. Por otro lado, un factor menos mencionado, pero igualmente perjudicial para la calidad del servicio es la carencia de sensibilidad por parte de ciertos profesionales sanitarios, lo que afecta la comunicación con los usuarios y repercute negativamente en su experiencia y bienestar (6).

Un análisis nacional mostró que, en áreas de emergencia y cuidados intensivos, el 28% del personal exhibió una actitud regular y el 23% una actitud positiva en la atención brindada. Respecto a la empatía, el 46% presentó niveles bajos y solo el 11% demostró empatía en un grado medio (7). Estas condiciones se atribuyen a dificultades físicas, emocionales y laborales, tales como depresión, agotamiento, trastornos del sueño y problemas de concentración en el personal de enfermería, factores que pueden afectar negativamente la calidad de la atención al usuario (8).

En otro estudio en Lima, en relación con la empatía, más del 60% del personal de enfermería presentó un nivel intermedio en la mayoría de los casos. En cuanto a sus categorías, en la adopción de perspectiva predominó el rango medio y bajo; mientras que, en la atención

compasiva y en la aptitud para colocarse en el lugar del paciente, el nivel intermedio fue el más frecuente, lo que repercutió en la satisfacción de los pacientes (10).

En el ámbito local del servicio de urgencias del Hospital de Chosica, durante el año 2024, se ha detectado según algunos usuarios y trabajadores una posible insatisfacción con la atención, especialmente vinculada con la conducta del personal sanitario. A pesar de los esfuerzos por optimizar la infraestructura y los tiempos de respuesta, persisten reclamos respecto a la carencia de empatía por parte de ciertos profesionales, lo que genera una percepción de trato deshumanizado. Esta situación afecta no solo el bienestar psicológico de los pacientes, sino también su confianza en el sistema sanitario, evidenciando una problemática local que demanda una atención inmediata para fortalecer la calidad del servicio y la relación entre el equipo sanitario y los usuarios.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital de Chosica, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión toma de perspectiva y la satisfacción del paciente?

¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidado con compasión y la satisfacción del paciente?

¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad para ponerse en el lugar del paciente y la satisfacción del paciente?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital de Chosica, 2024

1.3.2. Objetivos específicos

Establecer la relación entre la dimensión toma de perspectiva y la satisfacción del paciente

Establecer la relación entre la dimensión cuidado con compasión y la satisfacción del paciente

Establecer la relación entre la dimensión capacidad para ponerse en el lugar del paciente y la satisfacción del paciente.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estudio se justifica de manera teórica porque permite profundizar en la comprensión del impacto que tiene la empatía del personal de salud en la satisfacción del paciente, especialmente en contextos críticos como el servicio de emergencias, donde la atención no solo debe ser oportuna y eficaz, sino también humanizada. Por tal razón, se considera relevante abordar la empatía como una competencia profesional que influye directamente en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido. La evidencia teórica respalda que una atención basada en la comprensión emocional del paciente mejora la comunicación, fortalece el vínculo terapéutico y promueve una experiencia positiva del cuidado. Para este estudio, nos apoyaremos en la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson y también en la Teoría de la Interacción Enfermera-Paciente de Hildegard Peplau. Ambas teorías realmente subrayan lo crucial que es construir una conexión genuina y llena

de empatía entre el personal de salud y cada paciente, viéndolo como el pilar de una atención que realmente se centre en la persona en su totalidad.

1.4.2. Metodológica

En cuanto a la metodología, el estudio se basa en un enfoque cuantitativo y correlacional, porque queremos ver cómo se relacionan la empatía del personal de salud y qué tan contentos están los pacientes en urgencias del Hospital de Chosica. Este enfoque nos deja medir las cosas de manera objetiva, usando estadísticas para ver qué tan fuerte y en qué dirección va esa relación. Además, usaremos herramientas probadas y confiables para que los datos que obtengamos sean precisos y consistentes. La seriedad con la que abordamos el estudio asegura que los resultados sirvan para tomar mejores decisiones en la gestión de la atención médica.

1.4.3. Práctica

Este estudio tiene una justificación práctica sólida: esperamos obtener datos e información importante sobre el tamaño del problema en urgencias del Hospital de Chosica. Lo que hemos notado al principio es que a veces parece faltar empatía en la atención del personal de salud, y eso podría estar afectando negativamente lo satisfechos que se sienten los pacientes. Desde la mirada de **enfermería**, este trabajo permitirá identificar elementos clave que inciden en la calidad del cuidado, así como reconocer posibles áreas de mejora en la relación enfermero-paciente. Si bien aún no se afirman resultados, el estudio busca ofrecer una base que sirva para reflexionar sobre prácticas profesionales y orientar propuestas que favorezcan un trato más humano, empático y centrado en el paciente.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

El recojo de información bibliográfica se realizará durante el año 2024, siendo complementada en cuanto al recojo y análisis de datos en el año 2025.

1.5.2. Espacial

El espacio tomado como base fundamental para el análisis del estudio, estará relacionado con el servicio de emergencias del Hospital de Chosica.

1.5.3. Población o unidad de análisis

La población de estudio quedará conformada por los usuarios del servicio de emergencia del Hospital de Chosica.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Díaz et al. (1), en el 2024, Cuenca, establecieron como objetivo “evaluar la empatía del personal de salud con el paciente en un hospital. Para ello, se trabajó una indagación analítica, cuantitativa, transversal, explicativa, con una muestra de 237 médicos y el uso de cuestionarios. Los resultados llegaron a reflejar que, referido al nivel de empatía de área clínica fue del 19%; en cirugía fue del 30%; en anestesiología fue del 13%, en ginecología fue del 16.5%; además el cuidado se basa la compasión con paciente, según su condición física. Determinaron en su conclusión que, la empatía tiende a ser favorecer hacia los pacientes de un hospital.

Miño y Sánchez (2), en el 2024, Ecuador, definieron como objetivo “estudiar el nivel de empatía de parte de enfermería a los pacientes en 3 unidades hospitalarias. Igualmente, Estudio cuantitativo, con el desarrollo de una encuesta con 46 profesionales. Al respecto, los resultados ostentaron que, referido a los años de experiencia, el 56.5% de 6 a 9 años; el 17.4% de 2 a 5 años; referente al nivel de experiencia, el 40% mencionó que es regular, el 35% que es alta y el 25% manifestó que es baja. establecieron en su conclusión que, la empatía por parte de enfermería a los pacientes resultó mayormente ser regular.

Villamar (3), en el 2023, Guayas, en su objetivo “establecer la calidad de atención (CA) y su asociación con la satisfacción del paciente de un hospital”. Asimismo, se trabajó una indagación cuantitativa, de nivel correlacional con el uso de cuestionarios en 350 pacientes. Los resultados llegaron a exhibir que, referente al nivel de la CA, el 61.1% indicó que es deficiente, el 32% por mejorar y el 6.9% indicó que es satisfecho; referente al nivel de satisfacción, el 60.3% señaló que

es bajo, el 32.3% medio y el 7.4% que es alto. Finalmente, las variables guardan asociación tras la obtención de un p valor <0.05 y una $Rho=0.989$.

Dávila et al. (4), en el 2023, Chile, buscaron “analizar la empatía de enfermería con su pacientes”. Estudio cuantitativo correlacional, con el uso de cuestionarios en 271 enfermeras. Los resultados llegaron a reflejar que, referente al nivel de empatía, el 70% que es frecuente y el 12.5% que a veces; mientras que, referido al nivel de cuidado, el 30.7% que es frecuente y el 19.2% que es bueno. Por ello, determinó en su conclusión que, la empatía en los hospitales es baja.

Espinoza (5), en el 2023, Ecuador, llevó a cabo una investigación cuyo propósito fue “analizar la calidad del servicio (CA) y su vínculo con la satisfacción de los usuarios en un centro hospitalario”. Se efectuó un estudio explicativo, correlacional, transversal y cuantitativo, aplicando un cuestionario a 50 pacientes. En relación al nivel de calidad del servicio (CA), el 8% reportó un nivel elevado, el 86% nivel medio y el 6% bajo. En cuanto al nivel de satisfacción, el 6% indicó alto, el 90% medio y el 4% bajo. Se concluyó con una asociación significativa entre ambas variables.

Nacionales

Vallejos (6), en el 2023, Ferreñafe, en su objetivo “analizar el nivel de empatía y su asociación con el desempeño laboral (DL) en un hospital”. Estudio correlacional, cuantitativo con un método de encuesta y el instrumento de cuestionario aplicado a 100 trabajadores de salud. Igualmente, referente al nivel de la empatía, el 35.5% señaló que es medio, el 34.4% que es bajo; mientras que, concerniente al nivel del DL, el 41.9% mencionó que es bajo, el 37.6% medio y el 28% alto. Por ello, concluyo que el nivel de relación es significativo en un 0.000 entre la empatía y el desempeño profesional.

Prieto (7), en el 2023, Lima, cuyo objetivo fue “evaluar la calidad del servicio (CS) y su relación con la satisfacción del usuario en el área de urgencias”. Se realizó un estudio correlacional de diseño cuantitativo, aplicando un cuestionario a 195 pacientes. Los resultados indicaron que el 4.1% calificó la calidad del servicio (CS) como deficiente, el 68.9% como regular y el 27% como buena. En cuanto a la satisfacción, el 4.1% manifestó insatisfacción, el 28.6% cierta satisfacción y el 55.6% satisfacción plena. Se concluyó que existía una asociación significativa entre ambas variables, con un valor p inferior a 0.05 y un coeficiente Rho de 0.640.

Alvites (8), en el 2023, Lima, estableció como objetivo “examinar la relación entre la empatía y la satisfacción con la atención en pacientes. Estudio correlacional, donde se aplicó un cuestionario a 234 pacientes. Se halló el nivel de empatía, el 27% reveló que es deficiente, el 29% mencionó que es regular y el 44% que es bueno; respecto al nivel de la satisfacción, el 29% se mostró insatisfecho, el 26% que es medio y el 44% y la satisfacción. Por ello, se llegó a concluir que ambas variables se relacionaron entre sí, mediante un p valor de 0.000 y una $Rho=0.965$.

Andonayre (9), en el 2022, Chimbote, definió en su objetivo “estudiar la empatía y su asociación con la satisfacción del personal de salud en un hospital”. Del mismo modo, la metodología fue correlacional, transversal, cuantitativa, explicativa, donde se aplicó un cuestionario a 50 pacientes. Se halló que el nivel de la empatía fue bajo en el 22%, el 52% regular y el 26% indicó que es alto; mientras que, respecto al grado de satisfacción, el 10% indicó que es bajo, el 68% que es regular y el 22% que es alto. Finalmente, las variables guardaron asociación, tras un p valor de 0.000 y una $Rho=0.831$.

Bendezu (10), en el 2023, Lima, cuyo objetivo fue “analizar la empatía y su asociación con la atención digna (AD) en un hospital”. Igualmente, se trabajó un estudio transversal, cuantitativo, correlacional, explicativo, se aplicó un cuestionario a 120 enfermeras. En los resultados referentes

al nivel de empatía, el 4.2% reveló que es medio y el 95.8% mencionó que es alto; mientras que, respecto, al nivel de la AD, el 3.3% dijo que es regular y el 96.7% que es adecuado. Estableció en su conclusión que, las variables se asociaron entre sí, tras un p valor de 0.000 y una $Rho=0.366$.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Empatía

Se entiende como la aptitud profesional de interpretar, percibir y conectar emocionalmente con las vivencias, necesidades y sentimientos del paciente, sin perder la objetividad ni el criterio clínico. Se trata de un proceso dinámico en el que la enfermera establece un vínculo, con el corazón y la mente, con quien recibe su atención, comprendiendo tanto lo que expresa como lo que calla. Esta habilidad optimiza la comunicación en la terapia y crea un espacio de respeto, unión y afecto, fundamental para brindar un cuidado integral centrado en cada persona (11).

Al brindar atención, el personal de enfermería tiene que evidenciar un grado alto de empatía, como consecuencia del trato respetuoso hacia cada persona, el reconocimiento del dolor que puedan experimentar y con el propósito de identificar las acciones necesarias para favorecer su bienestar(12).

2.2.1.1. Dimensión 1: Toma de perspectiva

Enfermería evidencia que la toma de perspectiva incurre en que el paciente debe de ser comprendido por parte del personal de enfermería en razón de sus emociones, puntos de vista o pensamientos, entendiendo que esto resulta vital para que se eviten juicios rápidos que no involucren una atención con alto grado de cuidado (13).

Además, la comprensión de este tipo de perspectivas se basa en captar las emociones de los pacientes con la finalidad de generar alto grado de confianza, en donde se comprendan

momentos difíciles y se genere una respuesta congruente con las decisiones clínicas de orden ético (14).

Así mismo, la capacidad de creer en el personal de enfermería abre la mente del ser humano dentro del orden social, exponiendo una visión de cuidado sobre el que se pueda sensibilizar a la persona en el orden emocional y cultural, siendo clave para que se cuente con una relación terapéutica significativa (15).

2.2.1.2. Dimensión 2: Cuidado con compasión

El cuidado con compasión se encuentra centrado en el consuelo que se le ofrece al paciente, debido a que se busca la generación de confianza durante todo el proceso social, con la intención de que se satisfagan las necesidades emocionales y físicas; así como, las de orden espiritual (16).

Cuando se habla de la compasión sincera, es que el entendimiento debe de ser recíproco, debido a que la intención es la concepción de un lazo que perdure con el tiempo, reduciendo todo tipo de afectación propia de la enfermedad que padece (17).

De igual modo, conviene resaltar el hecho de que toda compasión incrementa si es que se tiene una visión de orden integral, sobre la cual se tiene como principio fundamental el incidir de manera directa hacia el efecto positivo hacia la vida (18).

2.2.1.3. Dimensión 3: Capacidad para ponerse en el lugar del paciente

Es la destreza que tiene el personal de enfermería para que se enfatice la capacidad de valorar sentimientos de los pacientes en base a una óptica personal, con lo cual se tenga el potencial de satisfacción de las necesidades que tiene el paciente, con ello es que se amerita a demostrar un interés claro para entender la realidad emocional de cada persona (19).

Esta cualidad se ve robustecida por medio de la confianza, con lo cual se transmite el cuidado considerado y auténtico, en donde dicha conducta corresponde a plantear una experiencia positiva por parte no solo de los pacientes, sino de sus familiares que lo perciben (20).

Así mismo, si es que esta aptitud llega a ser potenciada, es que se demuestra una voluntad genuina en cuanto a la satisfacción de necesidades de los pacientes, con lo cual se involucra el cuidado de orden emocional, permitiendo mantener el equilibrio respecto a la calidad de la atención que se brinda (21).

2.2.1.4. Teoría de enfermería

La Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, allá por 1979, se encuentra centrada en la priorización de la interacción entre personas, abordando de este modo el vínculo de orden emocional que se mantiene y la interacción con la persona en sí misma. Dicha teoría se encarga de destacar como elemento importante la conexión centrada en el respeto y la comprensión, en donde la intención final es el alcanza a generar un bienestar de orden general. Con ello, se integra el proceso de recuperación en base a procedimientos de orden técnico (22).

2.2.2. Variable 2: Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente se entiende como un indicador clave para medir cómo perciben las personas la calidad del servicio, considerando aspectos emocionales, humanos y técnicos. Esta evaluación abarca experiencias y expectativas, que se ven reflejadas en el nivel de confianza y conformidad con la atención recibida (23).

Además, al cubrir las expectativas del paciente, se afianza el vínculo entre éste y el profesional de enfermería. La enfermera, al atender eficazmente las necesidades del paciente, impulsa la lealtad y fomenta una imagen positiva del sistema de salud. Esta interacción no sólo

beneficia al paciente, sino que también suma al prestigio y la buena fama de la institución de salud (24).

En este sentido, al momento en el que los pacientes requieren de atención, es que se busca que el personal de salud pueda brindar un cuidado de elevada calidad, con la intención de demostrar su grado de compromiso y la motivación que estos sienten por las labores que desarrollan durante su jornada laboral (25).

2.2.2.1. Dimensión 1: Fiabilidad

La fiabilidad en enfermería es clave para ofrecer servicios consistentes y predecibles que inspiren confianza en los pacientes. La enfermera, al ser precisa en sus acciones y coherente en sus respuestas, garantiza que las expectativas del paciente se cumplan profesionalmente. Esta no solo se encarga de la mejora de la experiencia que tiene el paciente, sino que concibe a la posibilidad de establecer un ambiente de elevada confianza (26).

Por otro lado, la confianza que inspira la enfermería consolida la buena reputación del equipo y del centro médico. Si los pacientes notan que pueden depositar su confianza en la enfermera y en su destreza para ofrecer una atención estable y sin riesgos, se sienten más serenos y protegidos durante su tratamiento. Esta sensación de protección es vital, sobre todo cuando se sienten indefensos (27).

Para terminar, la fiabilidad precisa una dedicación constante con la excelencia y la moral profesional. En el trabajo de enfermería, esto supone un empeño incesante por perfeccionar los métodos, vigilar los protocolos y reducir las equivocaciones. De esta manera, la enfermera ayuda

a crear un ambiente sanitario de confianza, donde la calidad de la atención se sostiene siempre a un nivel elevado (28).

2.2.2.2. Dimensión 2: Capacidad de respuesta

La prontitud en enfermería encierra la voluntad y la aptitud para ocuparse eficazmente de las carencias de los pacientes, sobre todo en casos delicados. Esta cualidad une la exactitud con la agilidad de actuación, facilitando una interacción resolutive y gratificante que resulta clave para dar una atención de calidad en momentos de apuro (29).

Asimismo, la prontitud debe fomentar la idea de un servicio diligente y dedicado, donde cada necesidad del paciente se aborde con prelación. Este planteamiento no solo aumenta la alegría y la seguridad del paciente, sino que también aumenta la estimación global del servicio de salud, aportando una vivencia provechosa para el usuario (30).

En este marco, robustecer esta aptitud exige una visión activa, con un gran nivel de instrucción en los profesionales de enfermería. La reacción veloz y efectiva se basa en la mezcla de pericia técnica y empatía, lo que optimiza la calidad del servicio que se presta y, por lo tanto, la vivencia del paciente (31).

2.2.2.3. Dimensión 3: Seguridad

La seguridad en enfermería busca dar una atención que reduzca al mínimo los peligros, fallos y perjuicios al paciente, procurando una vivencia fiable. Esto demanda emplear con esmero las normas y los criterios fijados para salvaguardar tanto la salud física como la emocional de los pacientes (32).

Aparte, la seguridad tiene un rol esencial en edificar confianza, puesto que el paciente siente que su bienestar es lo primero. Esta perspectiva no solo baja el estrés del paciente, sino que además refuerza la fama de los centros de salud al probar una apuesta continua por su cuidado(33).

Para asegurar la seguridad, se precisa una vigilancia sin pausa y robustecer la cultura de calidad en el ámbito asistencial. El agregar esta dimensión crea un entorno adecuado para la mejoría del paciente, reduciendo los sucesos negativos y dando una atención completa (34).

2.2.2.4. Dimensión 4: Empatía

La empatía en enfermería implica la habilidad de los especialistas para vincularse emocionalmente con sus usuarios, comprendiendo sus sentimientos y preocupaciones, y ofreciendo un trato cercano, humano y respetuoso. Este valor es esencial para aliviar la ansiedad o el malestar emocional que puedan experimentar durante la atención, generando un ambiente más seguro y acogedor (35).

Asimismo, ser empáticos permite al personal sanitario identificar con mayor precisión las necesidades particulares de cada paciente, lo que optimiza la comunicación, fortalece la relación terapéutica y favorece el cumplimiento del tratamiento. Cuando los usuarios se sienten escuchados y comprendidos, su estado emocional mejora considerablemente (36).

La empatía permite que se contribuya hacia la conformación de un equipo que pueda tener un elevado rendimiento, no solo desde el ofrecimiento de una atención personalizada, sino que esta debe de estar orientada hacia los pacientes y sus características particulares (37).

2.2.2.5. Dimensión 5: Aspectos tangibles

Los aspectos tangibles abordan a toda aquella serie de recursos de carácter físico que permiten que la atención pueda ser de calidad, generando que el paciente cuente con una elevada confianza acerca de los servicios recibidos, lo cual se ve reflejado en el grado de eficacia dentro de su proceso de recuperación (38).

Además, dichos aspectos deben de ser controlados no solo por parte del personal de enfermería, sino por parte de la gestión de la entidad, en términos de la restauración, mantenimiento y calidad de inversión, en coherencia con las necesidades que se requieren de compensar dentro del ámbito organizacional (39).

El beneficio que se tiene de contar con aspectos tangibles que sean de elevada calidad, es el de aumentar el nivel de competitividad que la entidad tiene para satisfacer una necesidad característica de la población, comprendiendo que no es único dicho servicio, sino que se tiene que competir con demás entidades que lo brindan (40).

2.2.2.6. Teoría de enfermería

La Teoría de la Interacción Enfermera-Paciente de Hildegard Peplau, concebida en 1952, se basa en el cuidado como un proceso de carácter dinámico, en donde el desarrollo personal y emocional benefician el desarrollo propio de la persona, reconociendo el programa a solucionar y destacando la comunicación de tipo efectiva como el núcleo principal de la relación que se tiene. Al poder integrar esta perspectiva dentro del ámbito práctico, cada profesional debe de contribuir hacia un ambiente de confianza y máximo rendimiento que genere consecuencias positivas dentro de la perspectiva del usuario (41).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación positiva y directa entre la empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital de Chosica, 2024

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación positiva y directa entre la dimensión toma de perspectiva y la satisfacción del paciente

Existe relación positiva y directa entre la dimensión cuidado con compasión y la satisfacción del paciente

Existe relación positiva y directa entre la dimensión capacidad para ponerse en el lugar del paciente y la satisfacción del paciente

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método será el hipotético deductivo, en donde se podrá generar información que valide una serie de hipótesis específicas que permitan la comprensión de un contexto general de estudio. Guerrero y Guerrero (42), fundamentan que este método incurre en valorar un determinado problema en referencia con una serie de supuestos, los cuales conlleven a que se genere un entendimiento total dentro de la investigación.

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque planteado será el cuantitativo, estableciendo el análisis de datos con la finalidad de poder exponer un inconveniente de acuerdo con el procesamiento estadístico respectivo. Guerrero y Guerrero (42), sustentan que este enfoque permite validar una serie de datos en coherencia con ofrecer respuesta hacia un problema específico, en donde dichos datos serán alcanzados mediante métodos numéricos de cálculo.

3.3. Tipo de investigación

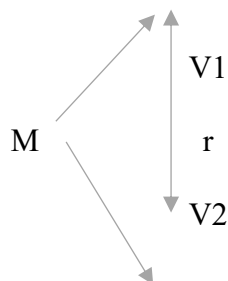
El tipo de estudio será el básico, considerando como eje fundamental el obtener información de calidad que permita la comprensión de un problema investigado. Guerrero y Guerrero (42), lo señalan como aquella serie de características o análisis que se realiza acerca de un problema, en coherencia con la información que se espera obtener y comprender en cuanto a ello.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño establecido será el correlacional, no experimental y transversal, siendo correlacional por buscar la incidencia manifestada entre dos variables, siendo no experimental por

no tener incidencia del investigador en cuanto a la compensación de las deficiencias detectadas y siendo transversal, por recuperar la información en base a la aplicación única del instrumento (42).

Figura 1. Diagrama de correlación



Nota: V1, V2, variables, M, muestra, r, relación

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: La población se encontrará conformada por un total de 3227 usuarios que han hecho uso del servicio de emergencias durante el año 2024, de acuerdo con la comunicación directa que se tuvo con el Hospital de Chosica. Guerrero y Guerrero (42), sostiene que la población amerita a considerar una serie de individuos que cuentan con un conocimiento propio o en base a su experiencia, respecto a un eje temático.

Muestra: La selección muestral será de carácter probabilístico, estando conformada por un total de 344 usuarios que recibieron atención en el área de urgencias del hospital en análisis. Guerrero y Guerrero (42), la definen como aquel requerimiento del empleo de un método estadístico, con el propósito de poder evaluar el problema de investigación, tomando como referencia la reducción de la cantidad excesiva de la población objeto de estudio.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

El tamaño muestral fue de 344, como consecuencia de una población de 3227 pacientes, en un grado de proporción del 50%, un error del 5% y una confianza de 1.96.

Muestreo: El muestreo será aleatorio simple, siendo seleccionados los participantes en base al azar. Guerrero y Guerrero (42), lo conciben como aquel proceso de selección que evita las preferencias técnicas o personales del investigador, y que se basa en la probabilidad de escoger de forma libre a cada integrante.

Criterios de inclusión

Usuarios atendidos en el servicio de emergencias

Usuarios atendidos en el Hospital de Chosica durante el año 2024

Criterios de exclusión

Usuarios que no deseen formar parte de la investigación

Usuarios que se encuentren en condiciones de elevada gravedad o no conscientes

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Empatía

Tabla 1. Cuadro de Operacionalización de la variable Empatía

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Implica la capacidad del personal de salud respecto a la comprensión de los sentimientos, emociones y las perspectivas de los pacientes, beneficiando la comunicación humana basada en la confianza y el entendimiento mutuo (43).	A través del uso de la escala adaptada de empatía dirigida al usuario, será posible evaluar dimensiones clave como la toma de perspectiva, el cuidado con compasión y la habilidad del profesional para ponerse en el lugar del otro. Esta herramienta permitirá obtener una valoración integral del nivel de empatía percibida por los pacientes durante la atención.	Toma de perspectiva	Identificación emocional paciente Reconocimiento de necesidades	1 – 6	Ordinal	Nivel bajo (10 - 23)
		Cuidado con compasión	Atención emocional personalizada Sensibilidad ante malestar	7 – 14		Nivel medio (24 - 36)
		Capacidad para ponerse en el lugar del paciente	Reflexión sobre vivencias Conexión emocional efectiva	15 - 20		Nivel alto (37 - 50)

Variable 2: Satisfacción del paciente

Tabla 2. Cuadro de Operacionalización de la variable Satisfacción del paciente

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Es la percepción global que el usuario llega a tener acerca del servicio de salud que recepciona, valorando la calidad que estos tienen para poder brindar una atención coherente con sus expectativas y satisfaciendo condiciones generales que puedan rodear su experiencia (44).	La medición se realizará utilizando la escala SERVQUAL, la cual evaluará cinco dimensiones fundamentales del servicio en el área de emergencias del hospital en estudio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Esta herramienta permitirá identificar la percepción de calidad del servicio desde la perspectiva del usuario.	Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos Consistencia en la atención	5	Ordinal	Insatisfecho: Menos de 62 puntos Satisfecho: Mayor o igual a 63 puntos
		Capacidad de respuesta	Resolución ante emergencias Eficiencia en solicitudes	4		
		Seguridad	Prevención de riesgos Protocolos de protección	4		
		Empatía	Escucha activa constante Validación emocional paciente	5		
		Aspectos tangibles	Presentación del personal Estado de infraestructura	4		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica será la encuesta, contando con el fundamento de Guerrero y Guerrero (42), los cuales señalan que una serie de preguntas llegan a ser organizadas con la intención de comprender un tema determinado.

3.7.2. Descripción de instrumentos

A) Instrumento de la variable Empatía

El instrumento empleado fue la escala adaptada dirigida al usuario de la empatía, fue desarrollado por Bermúdez (43), Dicho instrumento estará compuesto por un total de 20 preguntas, distribuidas para evaluar tres dimensiones clave: la toma de perspectiva, el cuidado con compasión y la capacidad del personal para ponerse en el lugar del paciente. Estas dimensiones permitirán valorar el nivel de empatía percibido por los usuarios en la atención recibida.

Autor: Bermudez Huapaya, Clemencia Miguelita

Título: Empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024

Confiabilidad del instrumento: El instrumento fue confiable por haber contado con un Alfa de Cronbach superior a 0.70.

Profesionales validadores: Mg. Huamani Alhay, Edward. Mg. Ascoita Chacaltana, J. Dr. Ramírez Miranda, E.

B) Instrumento de la variable Satisfacción del paciente

El instrumento empleado fue la escala SERVQUAL, expuesto por Rodríguez (44), conformado por un total de 22 preguntas, valorando a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Autor: Rodríguez López, Rocío Maritza

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023

Confiabilidad del instrumento: El instrumento fue confiable por haber contado con un Alfa de Cronbach superior a 0.70.

Profesionales validadores: Dr. PhD. Sc. Rodolfo Amado Arévalo Marcos

3.7.3. Validación

Variable Empatía

Bermúdez (43), evidencian que la validación fue conformada por los siguientes expertos: Mg. Huamani Alhay, Edward. Mg. Ascoita Chacaltana, J. Dr. Ramírez Miranda, E.

Variable Satisfacción del paciente

Rodríguez (44), evidencian que la validación fue conformada por los siguientes expertos: Dr. PhD. Sc. Rodolfo Amado Arévalo Marcos

La ficha técnica fue la evidencia de validez del instrumento de recojo de información, manifestado en el Anexo 3.

3.7.4. Confiabilidad

Variable Empatía

Bermúdez (43), confirmó la confiabilidad en valor de 0.800.

Variable Satisfacción del paciente

Bermúdez (43), confirmó la confiabilidad en valor de 0.884.

Guerrero y Guerrero (42), sostienen que la confiabilidad llega a ser consecuencia del cálculo estadístico del Rho de Spearman, en donde al alcanzar un valor superior a 0.70 demuestra la elevada confianza de un determinado instrumento. Para este caso, se conformó una base de datos

de 10 participantes, demostrando la confianza del instrumento al contar con un Alfa de Cronbach por encima de 0.70.

Tabla 3. Alfa de Cronbach

Variable	Valor	Condición
Variable 1	0.958	Confiable
Variable 2	0.961	
Ambas variables	0.978	

Nota: Fundamentado en el Anexo 6

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Procedimientos de recolección de datos

El comité de ética de la Universidad Norbert Wiener será el responsable de aceptar la investigación, en cuanto a contenido y forma, teniendo la permisión de realizar el informe de tesis y aplicar el instrumento, previa firma de consentimiento informado, llenado por cada participante, en donde dicha aplicación deberá de respetar la autonomía y libertad de cada participante para brindar su opinión oportuna.

Procesamiento estadístico y análisis de datos

La estadística descriptiva será la responsable de exponer información de caracterización de cada variable y dimensión, en donde las figuras de valores porcentuales permitirán valorarlas y analizarlas de manera fiable, en posible complemento con tablas de frecuencia. Además, la estadística inferencial, permitirá el cálculo del coeficiente estadístico, beneficiando con ello que se pueda demostrar la existencia de relación significativa, en donde el valor demostrado debe de ser inferior a 0.050 para establecer ello, procesando los datos en el SPSS V 26.00.

3.9. Aspectos éticos

Guerrero y Guerrero (42), sustentan como criterios éticos a la autonomía, en donde cada participante cuenta con la libertad de ofrecer sus valoraciones de manera libre, sin presiones externas. Además, la beneficiencia demostrará la calidad de la información y la posibilidad de que

este sirva para fundamentar un problema. Mientras que, la selección de participantes deberá de ser coherente y de carácter científico, recuperando datos únicamente técnicos, referentes al tema planteado.

4.2. Presupuesto

Tabla 5

Recursos y presupuesto

Código	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
Recursos Humanos					
2.3.4.5	Investigador principal	Horas	80	S/.14,24	S/.1.138,89
2.3.5.6	Experto externo	Horas	32	S/.60,00	S/.1.920,00
2.4.5.5	Asesoría en análisis estadístico	Servicio	1	S/ 2100,00	S/ 2100,00
Equipos y bienes duraderos					
2. 6. 3. 2. 3. 1	Ordenador portátil Lenovo ThinkPad con procesador i7, capacidad de almacenamiento de 1TB y memoria RAM de 8GB	unid.	1	S/ 2100,00	S/ 2100,00
2. 6. 3. 2. 3. 1	Zona de trabajo	unid.	1	S/.700,00	S/.700,00
Materiales e insumos					
2. 3. 1. 5. 1. 2	Unidad de almacenamiento USB externa	Und.	1	S/ 200.00	S/ 200.00
2. 3. 1. 5. 1. 2	Material de oficina	Glb	1	S/ 500.00	S/ 500.00
Asesorías Especializadas					
2. 3. 2. 1. 2. 1	Conexión a la red de datos en línea	Servicio	1	S/ 500.00	S/ 500.00
2. 3. 2. 1. 2. 1	Movilización de bienes o personas	Servicio	1	S/ 250.00	S/ 250.00

5. REFERENCIAS

1. Díaz V, Dávila Y, Marín M, Carbone B, Reyes A, Calzadilla A. Empatía con el paciente en médicos especialistas que trabajan en un Hospital de Cuenca (Ecuador). *Revista Ciencias de la Salud* [Internet]. 2024 [citado el 3 de diciembre de 2024];22(2):1–14. Disponible en: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/revsalud/article/view/12951>
2. Sánchez J, Miño J. Empatía del Personal de Enfermería en pacientes que afrontan dolor Postquirúrgico. Universidad Espíritu Santo [Internet]. 2024 [citado el 3 de diciembre de 2024];1(1):1–26. Disponible en: <http://201.159.223.2/bitstream/123456789/3828/1/SANCHEZ%20MEDINA%20JENNIFER%20ESTEFANIA%20-%20MI%c3%91O%20RIVERA%20JENNIFER%20SOLANGE.docx.pdf>
3. Villamar J. Calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas,2023 [Internet] [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo; 2023 [citado el 3 de diciembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122119/Villamar_PJK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Dávila Y, Dávila V, Montero B, López J, Reyes A. La empatía de los enfermeros con los pacientes en los hospitales públicos. *Rev Lat Am Enfermagem* [Internet]. 2023 [citado el 3

- de diciembre de 2024];1(21):1–11. Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/8FkSJ6JkWg58PxTBYQn8RTw/?format=pdf&lang=es>
5. Espinoza J. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el Área Quirúrgico en un hospital público de Quevedo-Ecuador 2023 [Internet] [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo; 2023 [citado el 3 de diciembre de 2024]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122228/Espinoza_GJB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 6. Vallejos P. Nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe-2023 [Internet] [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo; 2023 [citado el 3 de diciembre de 2024]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/127469/Vallejos_RPM-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y
 7. Prieto J. Calidad del servicio y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital, Lima, 2023 [Internet] [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo; 2023 [citado el 3 de diciembre de 2024]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120249>
 8. Alvites A. Empatía y satisfacción con la atención estomatológica en adultos que acuden a un puesto de salud Lima Este 2023 [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo; 2023.

9. Andonayre Z. Empatía y satisfacción del personal de salud que labora en un centro obstétrico de un hospital público, Chimbote, 2022 [Internet] [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo; 2022 [citado el 3 de diciembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96948/Andonayre_BZM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
10. Bendezu M. Empatía del personal y la atención digna en un hospital, Lima 2023 [Internet] [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo; 2023 [citado el 3 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/132424>
11. Alemu A, Bogale E, Bogale S, Desalew E, Andarge G, Seid K, et al. Patient satisfaction and associated factors with inpatient health services at public hospitals in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *BMC Health Serv Res* [Internet]. el 9 de septiembre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];24(1):1042–59. Disponible en: 10.1186/s12913-024-11552-5
12. Perals P, Rambaud S, García J. Analyzing the Relationship Between Healthcare Quality and Patient Satisfaction in the Case of Spain: Some Panel Data Evidence. *Springer Proceedings in Business and Economics* [Internet]. 2025 [citado el 4 de diciembre de 2024];1(1):39–50. Disponible en: 10.1007/978-3-031-70488-8_3

13. Wicaksana A, Hertanti N. Concept analysis of diabetes-related quality of life. *Health Qual Life Outcomes* [Internet]. el 24 de marzo de 2025 [citado el 4 de mayo de 2025];23(1):27–34. Disponible en: [10.1186/s12955-025-02354-2](https://doi.org/10.1186/s12955-025-02354-2)
14. Wiegmann S, Schilling R, Winter M, Ernst M, Wechsung K, Kalender U, et al. Satisfaction with a new patient education program for children, adolescents, and young adults with differences of sex development (DSD) and their parents. *PEC Innovation* [Internet]. diciembre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];5(1):100321–65. Disponible en: [10.1016/j.pecinn.2024.100321](https://doi.org/10.1016/j.pecinn.2024.100321)
15. Badr A, Nabawy M, Mohammed G, Radwan S. Evaluation of patient satisfaction and maximum biting force of three differently constructed bars on two implants retaining mandibular overdenture - one year follow-up (a randomized controlled clinical trial). *BMC Oral Health*. el 9 de noviembre de 2024;24(1):1360–78.
16. Crabtree D, Bradley S, Connelly J, Bauermeister L, Gorely T, MacRury S. Promoting Physical Activity in the Management of Type 2 Diabetes: A Feasibility Study to Develop Intervention Tools for Delivery of Diabetes-Specific Education. *Lifestyle Medicine*. el 7 de enero de 2025;6(1):1–12.
17. Aldebasi T, Gangadharan S, Alshammari Y, Alruhaimi S, Alrashid S, Ardah H, et al. Comparison of clinical outcomes, complications and patient satisfaction following deep anterior lamellar keratoplasty and penetrating keratoplasty. *BMC Ophthalmol* [Internet]. el

- 15 de noviembre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];24(1):501–64. Disponible en: 10.1186/s12886-024-03766-2
18. Shehata S, Mohamed N, Hamdy O, Abou E. Nurses' Performance Regarding Care of Women Undergoing Hysterectomy and Women Satisfaction in Port Said Hospitals. *Port Said Scientific Journal of Nursing* [Internet]. 2022;9(3):1–25. Disponible en: https://pssjn.journals.ekb.eg/article_274918.html
 19. Zhao X, Sha X, Qi L. Effects of comprehensive exercise training on frailty, negative emotions and physical functions of elderly patients with diabetes. *Pak J Med Sci* [Internet]. el 22 de mayo de 2024 [citado el 25 de mayo de 2025];40(6):1–12. Disponible en: 10.12669/pjms.40.6.7955
 20. Vossen R, Noever G, Bayoumi T, Zuiderbaan H, Pearle A. Patient satisfaction following unicompartmental knee arthroplasty: Current concepts. *Journal of ISAKOS* [Internet]. diciembre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];9(6):100349–69. Disponible en: 10.1016/j.jisako.2024.100349
 21. Tosun B, Uysal N. Examination of oral health quality of life and patient satisfaction in removable denture wearers with OHIP-14 scale and visual analog scale: a cross-sectional study. *BMC Oral Health* [Internet]. el 7 de noviembre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];24(1):1353–69. Disponible en: 10.1186/s12903-024-05124-6

22. Avilés C. Validación y adaptación cultural al italiano de la caring efficacy scale según la teoría del cuidado humano de Jean Watson [Internet] [Informe de posgrado]. Universitat Rovira; 2020. Disponible en: <https://www.tdx.cat/handle/10803/669717#page=1>
23. Mendoza R. Therapeutic adherence in patients with chronic non-communicable diseases: diabetes, hypertension and obesity. *Revista de Medicina y Ética* [Internet]. 2021;32(4):897–945. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/mye/v32n4/2594-2166-mye-32-04-897-en.pdf>
24. De Filippis S, Vita A, Cuomo A, Amici E, Giovanetti V, Lombardozzi G, et al. Treatment satisfaction and effectiveness of Lurasidone on quality of life and functioning in adult patients with schizophrenia in the real-world Italian clinical practice: a prospective 3-month observational study. *Ann Gen Psychiatry* [Internet]. el 5 de noviembre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];23(1):43–65. Disponible en: 10.1186/s12991-024-00531-z
25. Niu Z, Huang L, He H, Mei S, Li L, Griffiths M. The revised patient satisfaction questionnaire (PSQ-R): validity, reliability, equivalence, and network analysis among hospitalized patients in the Chinese population. *BMC Health Serv Res* [Internet]. el 28 de octubre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];24(1):1289–98. Disponible en: 10.1186/s12913-024-11788-1

26. Sandin S, Järnbert H, Persson M. Preterm delivery and maternal obesity remain common complications in pregnancies with type 1 diabetes—A nationwide study in Sweden. *Diabetic Medicine* [Internet]. 2024;1(1):1–12. Disponible en: [10.1111/dme.15278](https://doi.org/10.1111/dme.15278)
27. Miyasaka T, Kayama T, Omori T, Shimokata R, Saito M. Hybrid closing-wedge DTO using PSI was selected for a patient with severe deformity post-fracture malunion, which enabled good alignment correction and patient satisfaction. *J Orthop Surg Res* [Internet]. el 26 de octubre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];19(1):687–99. Disponible en: [10.1186/s13018-024-05187-9](https://doi.org/10.1186/s13018-024-05187-9)
28. Galati F, Pasculli M, Maroncelli R, Rizzo V, Moffa G, Cerbelli B, et al. Ultrasound-guided cryoablation of early breast cancer: safety, technical efficacy, patients' satisfaction, and outcome prediction with MRI/CEM: a pilot case-control study. *Eur Radiol Exp* [Internet]. el 22 de octubre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];8(1):120–36. Disponible en: [10.1186/s41747-024-00515-4](https://doi.org/10.1186/s41747-024-00515-4)
29. Alfaro T, Froes F, Vicente C, Costa R, Gavina C, Baptista R, et al. Respiratory syncytial virus vaccination in older adults and patients with chronic disorders: A position paper from the Portuguese Society of Pulmonology, the Portuguese Association of General and Family Medicine, the Portuguese Society of Cardiology, the Portuguese Society of Infectious Diseases and Clinical Microbiology, the Portuguese Society of Endocrinology, Diabetes and Metabolism, and the Portuguese Society of Internal Medicine. *Pulmonology* [Internet].

- el 31 de diciembre de 2025 [citado el 19 de mayo de 2025];31(1):1–12. Disponible en: 10.1080/25310429.2025.2451456
30. Alasasfeh I, Almashakbeh Y, Jwaifel S, AlSheikh F, Mihyar H, Abdelrahim N. Patient satisfaction using handheld ultrasound at emergency department in Jordan University Hospital. *Int J Emerg Med* [Internet]. el 3 de octubre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];17(1):135–65. Disponible en: 10.1186/s12245-024-00701-6
 31. Mai S, Chang L, Xu R, Su S, Wang D. Doctor interaction behavior, patient participation in value co-creation and patient satisfaction: cross-sectional survey in a tertiary-level hospital from Guangzhou, China. *Sci Rep* [Internet]. el 3 de octubre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];14(1):23025–36. Disponible en: 10.1038/s41598-024-73660-w
 32. Soleha U, Nurjanah S, Hanik U. Exploring the correlation of social networks, family support, health worker assistance, and health education using the precede-proceed model: impact on emotional responses in diabetes mellitus patients. *Healthc Low Resour Settings*. el 8 de febrero de 2024;1(1):1–12.
 33. Noroozi F, Dehghan A, Bijani M, Nikrouz L. Effects of nurse-led intervention programs based on King’s theory of goal attainment on health-promoting behaviors and life satisfaction in patients with type 2 diabetes: a randomized controlled clinical trial. *BMC Nurs* [Internet]. el 27 de septiembre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];23(1):684–91. Disponible en: 10.1186/s12912-024-02364-3

34. Wang J, Xu X, Wang L, Huang W. Prognostic factors for patient-reported satisfaction after percutaneous lumbar endoscopic discectomy at a minimum of two years' follow-Up. *Sci Rep* [Internet]. el 27 de septiembre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];14(1):22194–210. Disponible en: [10.1038/s41598-024-73366-z](https://doi.org/10.1038/s41598-024-73366-z)
35. Julián M, Codina P, Lupón J, Zamora E, Pérez A, Domingo M, et al. Long-term trajectory of estimated glomerular filtration rate in ambulatory patients with type 2 diabetes and heart failure: clinical insights and prognostic implications. *Cardiovasc Diabetol* [Internet]. el 5 de marzo de 2025 [citado el 5 de mayo de 2025];24(1):104–59. Disponible en: [10.1186/s12933-025-02632-9](https://doi.org/10.1186/s12933-025-02632-9)
36. Miyatake K, Wakita R, Fujisawa T, Kawabata Y, Kusaba Y, Naka T, et al. Satisfaction of patients with frozen shoulder following silent manipulation: a prospective observation study. *Sci Rep* [Internet]. el 28 de septiembre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];14(1):22409–58. Disponible en: [10.1038/s41598-024-67699-y](https://doi.org/10.1038/s41598-024-67699-y)
37. Corrigan K, Andring L, Das P, Pfennig C, Porter K, Ludmir E, et al. Evaluating pre-consult patient education videos for patients with newly-diagnosed anal squamous cell carcinoma: Impact on patient comprehension, satisfaction and distress. *Tech Innov Patient Support Radiat Oncol* [Internet]. diciembre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];32(1):100271–89. Disponible en: [10.1016/j.tipsro.2024.100271](https://doi.org/10.1016/j.tipsro.2024.100271)

38. Park J, Park J. Effects of Depression, Patient Activation, and Family Support on Patient Role Behavior of Elderly Patients with Diabetes Mellitus. *Journal of Korean Academy of psychiatric and Mental Health Nursing* [Internet]. el 31 de diciembre de 2024 [citado el 25 de mayo de 2025];33(4):355–64. Disponible en: [10.12934/jkpmhn.2024.33.4.355](https://doi.org/10.12934/jkpmhn.2024.33.4.355)
39. Schippers P, Wunderlich F, Afghanyar Y, Buschmann V, Klonschinski T, Drees P, et al. High patient satisfaction with Customized Total Knee Arthroplasty at five year follow-up. *Int Orthop* [Internet]. el 25 de diciembre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];48(12):3101–8. Disponible en: [10.1007/s00264-024-06325-y](https://doi.org/10.1007/s00264-024-06325-y)
40. Konishi K, Onozuka D, Okubo M, Kasamatsu Y, Kutsuna S, Shirano M. Long-acting antiretroviral therapy effectiveness and patient satisfaction using patient questionnaires: data from a real-world setting. *BMC Infect Dis* [Internet]. el 16 de septiembre de 2024 [citado el 4 de diciembre de 2024];24(1):979–1000. Disponible en: [10.1186/s12879-024-09904-x](https://doi.org/10.1186/s12879-024-09904-x)
41. Santiana L. Relación enfermero-paciente según la teoría de hildegard Peplau En Cirugía, Hospital San Vicente De Paúl-2021 [Internet] [Informe de pregrado]. Universidad técnica del Norte; 2021. Disponible en: [http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11724/2/06 ENF 1224 TRABAJO GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11724/2/06_ENF_1224_TRABAJO_GRADO.pdf)

42. Guerrero G, Guerrero M. Metodología de la investigación [Internet]. Editorial DGB; 2020 [citado el 26 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=METODOLOG%C3%8DA+DE+LA+INVESTIGACI%C3%93N+pdf&ots=-j49dU46Uo&sig=P2e13s1tj917XaRUEWMuwt9gQIA#v=onepage&q=METODOLOG%C3%8DA%20DE%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20pdf&f=false>
43. Bermudez C. Empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024 [Internet] [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo; 2024 [citado el 3 de diciembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/150964/Bermudez_HCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
44. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023 [Internet] [Informe de pregrado]. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado el 4 de diciembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061_27081244_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Tipo de investigación
¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital de Chosica, 2024?	Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital de Chosica, 2024	Existe relación positiva y directa entre la empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital de Chosica, 2024	Empatía	Tipo básico
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Método y diseño de la investigación:
➤ ¿Cuál es la relación entre la dimensión toma de perspectiva y la satisfacción del paciente?	➤ Establecer la relación entre la dimensión toma de perspectiva y la satisfacción del paciente	➤ Existe relación positiva y directa entre la dimensión toma de perspectiva y la satisfacción del paciente	Toma de perspectiva	Método: Hipotético-deductivo
➤ ¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidado con compasión y la satisfacción del paciente?	➤ Establecer la relación entre la dimensión cuidado con compasión y la satisfacción del paciente	➤ Existe relación positiva y directa entre la dimensión cuidado con compasión y la satisfacción del paciente	Cuidado con compasión	Diseño de la investigación: Diseño no experimental, correlacional, transversal
	➤ Establecer la relación entre la dimensión capacidad para ponerse en	➤ Existe relación positiva y directa entre la dimensión capacidad para ponerse en	Capacidad para ponerse en el lugar del paciente	
			Variable 2	

➤ ¿Cuál es la relación entre el lugar del paciente y la satisfacción de la dimensión capacidad para ponerse en el lugar del paciente y la satisfacción del paciente?

➤ Existe relación positiva y directa entre la dimensión capacidad para ponerse en el lugar del paciente y la satisfacción del paciente

Satisfacción del paciente

Dimensiones

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

Aspectos tangibles

Población y muestra

Población:

3227 usuarios

Muestra:

344 usuarios

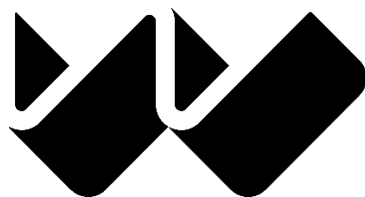
Técnica

Encuesta

Instrumento

Cuestionario

Anexo 2 Instrumentos



**Universidad
Norbert Wiener**

**EMPATÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE CHOSICA, 2024**

PRESENTACIÓN:

Buenos días, se está desarrollando un estudio que busca Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital de Chosica, 2024

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente las preguntas y seleccione una respuesta según su apreciación.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

EMPATÍA

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
Toma de perspectiva						

1 ¿Considera que el uso del lenguaje no verbal es tan importante como el verbal en la relación con los pacientes?

2 ¿Suele prestar atención a las señales no verbales de los pacientes para entender cómo se sienten?

3 ¿Cree que su sentido del humor contribuye al bienestar de sus pacientes y mejora los resultados clínicos?

4 ¿Piensa que validar los sentimientos de los pacientes genera una sensación terapéutica positiva?

5 ¿Se esfuerza en ver las situaciones desde la perspectiva del paciente?

6 ¿Cree que comprender el estado emocional de sus pacientes y sus familias mejora la calidad de la relación?

Cuidado con compasión

7 ¿Considera importante incluir a las familias de los pacientes en el proceso de atención emocional?

8 ¿Muestra interés genuino por las preocupaciones y necesidades emocionales de los pacientes durante entrevistas o consultas?

9 ¿Demuestra calidez y amabilidad hacia sus pacientes en cada interacción?

10 ¿Piensa que su atención a las experiencias personales de los pacientes impacta en la eficacia de sus tratamientos?

11 ¿Hace esfuerzos constantes para garantizar que sus pacientes se sientan seguros y cómodos en todo momento?

12 ¿Considera relevante preguntar a los pacientes sobre lo que ocurre en sus vidas más allá de su condición física?

13 ¿Presta atención a las necesidades emocionales de los pacientes durante su tratamiento?

14 ¿Siente que responder de manera adecuada a las emociones de los pacientes contribuye al éxito de la terapia?

Capacidad para ponerse en el lugar del paciente

15 ¿Es capaz de imaginar cómo se sentiría un paciente al enfrentarse a una situación adversa?

16 ¿Se esfuerza en comprender cómo se siente el paciente en situaciones difíciles?

17 ¿Reconoce las limitaciones y dificultades que enfrentan los pacientes durante su tratamiento?

18 ¿Es consciente del impacto que los problemas de salud tienen en la vida cotidiana de los pacientes?

19 ¿Tiene en cuenta las preocupaciones y temores expresados por los pacientes?

20 ¿Reconoce la importancia de brindar apoyo emocional a los pacientes para su bienestar integral?

SERVQUAL

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿El personal de enfermería mostro preocupación por los síntomas durante su atención presentados?					
2	¿El personal de enfermería le brindo un trato cordial durante su atención?					
3	¿El personal de enfermería respeto el orden de llegada de cada paciente durante la atención?					

4 ¿El personal de enfermería estuvo atento en su atención y le brindo un servicio rápido y oportuno?

5 ¿El personal de enfermería respondía a sus preguntas brindando la información que necesitaba en ese momento?

6 ¿El personal de enfermería le agradeció por las preguntas formuladas en su atención?

7 ¿El personal de enfermería le brindo la atención necesaria en el tiempo que esperaba?

8 ¿El personal de enfermería supo explicarle cuales serían los cuidados que debe tener por su salud?

9 ¿El personal de enfermería respondió adecuadamente a sus inquietudes?

10 ¿El personal de enfermería demostró un trato cordial y amable con sentido humano?

11 ¿El personal de enfermería le enseñó como seguir con su rehabilitación y su recuperación en casa?

12 ¿El personal de enfermería se dirigió a usted con cortesía y delicadeza en cada atención?

13 ¿El personal de enfermería fue amable durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?

14 ¿El personal de enfermería le demostró respeto en todos sus procedimientos efectuados durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?

15 ¿El personal de enfermería lo escucho cuando usted expreso sus sentimientos a causa de su enfermedad?

16 ¿El personal de enfermería demostró paciencia durante todo el tiempo de la atención?

17 ¿El personal de enfermería fue cortés con usted y sus familiares durante todo el tiempo de la atención?

18 ¿El personal de enfermería le mostro una buena apariencia durante todo el tiempo de su atención?

19 ¿El personal de enfermería le atendió en un consultorio que tenía todos los materiales necesarios para su atención?

20 ¿El personal de enfermería lo atendió en un consultorio limpio y adecuado?

21 ¿El personal de enfermería lo atendió en un consultorio con buena iluminación?

22 ¿El personal de enfermería le proporciono los medios necesarios para continuar con su tratamiento en casa?

Anexo 3 Validez del instrumento

Variable: Empatía

Nombre: Universidad César Vallejo

Autor: Bermudez Huapaya, Clemencia Miguelita

Año: 2024

Lugar: Lima

Título: Empatía y clima organizacional en enfermeros del servicio de emergencia en un hospital Perú, 2024

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala nominal de valoración

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que una valoración mayor a 0.70

Profesionales validadores: Mg. Huamani Alhay, Edward. Mg. Ascoita Chacaltana, J. Dr. Ramírez Miranda, E.

Link: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/150964/Bermudez_HCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Variable: Satisfacción del paciente

Nombre: Universidad Norbert Wiener

Autor: Rodríguez López, Rocío Maritza

Año: 2023

Lugar: Lima

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala nominal de valoración

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que una valoración mayor a 0.70

Profesionales validadores: Dr. PhD. Sc. Rodolfo Amado Arévalo Marcos

Link:

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061_27081244_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 4 Formato de consentimiento informado

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

FACULTAD DE XXXX

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Enma Rocio Barrial Caceres, Con Dirección en Buenos Aires Lt 09 Mz. D/A Lurigancho Chosica, con DNI 10171617 autorizo y acepto participar en el proyecto titulado:

EMPATÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE CHOSICA, 2024.

Estoy enterado y acepto que los resultados sean utilizados para fines científicos.

ATENTAMENTE

.....

FIRMA

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'B' followed by a large, rounded 'O' with a horizontal line through it.

Anexo 5 Reporte de similitud de Turnitin

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	uwiener on 2024-07-18 Submitted works	3%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
4	Universidad Wiener on 2025-07-04 Submitted works	<1%
5	hdl.handle.net Internet	<1%
6	uwiener on 2023-02-16 Submitted works	<1%
7	core.ac.uk Internet	<1%
8	repositorio.upsc.edu.pe Internet	<1%