



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de  
emergencia de un hospital de Lima, 2023

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

**Presentado por:**

**Autora:** Gonzales Gutiérrez, Tania

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0002-8544-557X>

**Asesora:** Mg. Suárez Valderrama, Yurik Anatoli

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>

**Lima – Perú**

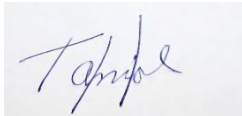
**2025**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSION: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 09/04/2025</b>

Yo, Tania Gonzales Gutierrez, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad de Emergencia y Desastre de la Universidad Privada Norbert Wiener; CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2023”, Asesorado por la Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli DNI N° 40704687, ORCID0000-0001-9418-6632, tiene un índice de similitud de 18 (dieciocho) %, con código oid: 14912:445771028, 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)

NOMBRE Y APELLIDOS: Tania Gonzales Gutierrez  
 DNI N°:43658878



.....  
 Firma del Asesor

NOMBRE Y APELLIDOS: Yurik Anatoli Suárez Valderrama  
 DNI N°: 40704687

Lima, 09 de Abril del 2025

## ÍNDICE

RESUMEN .....	iv
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema .....	2
1.3 Objetivos de la investigación .....	3
1.5 Delimitaciones de la investigación.....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación .....	7
2.2 Bases teóricas .....	11
2.3 Formulación de hipótesis .....	17
3. METODOLOGÍA.....	19
3.1 Método de investigación .....	19
3.2 Enfoque investigativo.....	19
3.3 Tipo de investigación .....	19
3.4 Diseño de la investigación .....	19
3.5 Población, muestra y muestreo .....	20
3.6 Variables y operacionalización .....	20
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22

3.8 Procesamiento y análisis de datos .....	23
3.9 Aspectos éticos .....	24
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	25
4.1 Cronograma de actividades .....	25
4.2 Presupuesto.....	26
REFERENCIAS.....	27

## RESUMEN

Los centros hospitalarios han sido cuestionados por la deficiente calidad en la prestación de servicios a causa de la alta demanda de usuarios en cola, los pocos recursos médicos y humanos, las reducidas medidas de bio seguridad y las fallas en la infraestructura, ocasionando insatisfacción en la población. Objetivo: Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital. Metodología: Estudio cuantitativo, no experimental, aplicado, correlacional y de corte transversal que toma como muestra a 85 pacientes que asisten al servicio de emergencias del centro sanitario, empleando el Cuestionario de Calidad de Atención de Enfermería y el de Satisfacción al usuario de salud como instrumentos de recolección de datos.

**Palabras claves:** Calidad de atención de enfermería, satisfacción del paciente, servicio de emergencia.

## ABSTRACT

Hospital centers have been questioned for poor quality in the provision of services due to the high demand of patients in shifts, lack of medical and human resources, reduced biosecurity measures and infrastructure failures, causing dissatisfaction in the population. Objective: To determine how the quality of nurse is related to patient satisfaction in the emergency area of a hospital. Methodology: A quantitative, not experimental, applied, correlational and cross study with a sample of 85 patients attending the emergency department of the health center, using the Quality of Nursing Care Questionnaire and the Patient Satisfaction Questionnaire as data collection instruments.

**Key words:** Quality of nursing care, patient satisfaction, emergency department.



## 1. EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

Posterior a la pandemia por COVID-19, los centros hospitalarios han sido cuestionados por la deficiente calidad en la prestación de servicios debido a la alta demanda de pacientes por turnos, la falta de recursos médicos y humanos, las reducidas medidas de bioseguridad y las fallas en la infraestructura, ocasionando descontento en la población (1) (2). Además, se evidencian debilidades en las interacciones transpersonales, exceso de trabajo y altos niveles de estrés en los enfermeros, generando como consecuencia la insatisfacción de los pacientes y familiares, la disminución del trato humanizado y la alteración de las dimensiones afectivas y conativas en la calidad de atención profesional (3) (4).

Diversas investigaciones realizadas a nivel internacional describen que los pacientes manifiestan insatisfacción hasta en un 77% por múltiples causas, entre ellas el maltrato hacia los usuarios, las fallas en la interacción del personal sanitario, la falta de organización en los centros sanitarios y la poca eficacia de respuesta en los servicios de emergencia. Asimismo, el 70% afirma la escasez de medicamentos en las instalaciones hospitalarias y demora en la atención por parte del personal de enfermería (entre 3 a 5 horas), representando una problemática de salud pública (5) (6).

En el Perú, los estudios enfatizan que el personal enfermero es insuficiente lo cual genera la disminución de la calidad del servicio involucrando problemas de comunicación con respecto al tratamiento administrado, incumplimiento en el monitoreo y seguimiento de los pacientes (7). Por otro lado, en la provincia de Huánuco el 52.7% de los usuarios perciben un nivel intermedio

de cuidados en enfermería, seguido del 33% con niveles bajos lo cual se relaciona intrínsecamente con la insatisfacción de los mismos en el 30.4% (8).

A nivel regional, el 17.7% de los pacientes afirma una calidad del cuidado de enfermería mala y el 58.8% regular, específicamente en las dimensiones trato humanizado, claridad en la información y puntualidad en atención, desencadenando insatisfacción en el 18.8% de los usuarios y familiares (9). En contraparte, otros artículos científicos registran una calidad de atención buena en el 55% de los individuos y satisfacción con el personal de enfermería en el 70% resaltando una óptima relación de confianza con los profesionales, monitoreo y seguimiento constante, accesibilidad a los servicios, confortabilidad y anticipación en el tratamiento suministrado (10).

En el hospital nacional en estudio, los pacientes afirman un trato humanizado limitado, falta de profesionalismo y baja comunicación entre los mismos y los profesionales de enfermería como consecuencia a un número reducido de recursos humanos. Consiguiente a esto, es sumamente importante que se desarrolle esta investigación para evidenciar la correlación entre ambas variables.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital?

¿Cómo la dimensión comunicación de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital?

¿Cómo la dimensión confortabilidad de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital?

¿Cómo la dimensión anticipación de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital?

¿Cómo la dimensión confianza de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital?

¿Cómo la dimensión monitoreo y seguimiento de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar cómo la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital.

Determinar cómo la dimensión comunicación de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital.

Determinar cómo la dimensión confortabilidad de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital.

Determinar cómo la dimensión anticipación de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital.

Determinar cómo la dimensión confianza de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital.

Determinar cómo la dimensión monitoreo y seguimiento de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

La elaboración de la presente investigación permite agregar conceptualizaciones actualizadas en relación a la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes, así como también, comparar los aportes teóricos con otros estudios realizados recientemente y cubrir los vacíos investigativos en la temática (11).

### **1.4.2 Metodológica**

Se justifica metodológicamente al presentar un marco conceptual establecido, así como también, al emplear instrumentos para recolectar los datos que poseen la suficiente validez y confiabilidad al evitar sesgos investigativos, cumpliendo con los requisitos institucionales requeridos.

### **1.4.3 Práctica**

Los resultados del presente estudio favorecen la evaluación de la calidad en relación a la atención de enfermería y medir la satisfacción de los clientes es decir los pacientes que acuden al área de emergencia hospitalaria, siendo uno de los indicadores más empleados como herramienta gerencial para medir la eficiencia de los servicios de salud. Asimismo, impactan en los trabajadores del hospital en estudio, profesionales de enfermería y personal asistencial con el fin de mejorar el servicio brindado al usuario.

## **1.5 Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

La investigación se ejecuta en el mes de julio 2023.

### **1.5.2 Espacial**

Se desarrolla en el área de emergencia de un hospital nacional que se ubica en Lima.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

La población para esta investigación estará conformada por los pacientes que asisten al área de emergencia del hospital.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Internacionales

Farías (12), 2021, Argentina tuvo como objetivo general determinar la relación entre los niveles de satisfacción de los pacientes y la calidad de atención de enfermería en el área de emergencias de un hospital nacional. Por lo que, empleó una metodología cuantitativa que fue no experimental y correlacional sobre una muestra constituida de 72 usuarios, empleando un cuestionario semi estructurado para recolectar datos. Los resultados arrojaron que un 74% mantuvo niveles de satisfacción medios, destacando la calidad organizativa (85%), la calidad estructural (85%), la señalización hospitalaria (52%), el tiempo de espera (51%) y el respeto a la intimidad personal (92%). Sin embargo, la limpieza y el área fue la dimensión más afectada (29%), reflejando una problemática importante. En conclusión, las variables de estudio se correlacionaron positivamente.

Leyes (13), 2021, Ecuador realizó una investigación con el objetivo de determinar la calidad de atención de enfermería en relación a los niveles de satisfacción de los pacientes que asistieron al servicio de emergencia de un hospital. Por lo que utilizó una metodología cuantitativa así como descriptiva, de alcance correlacional y con corte transversal con una muestra de 97 personas, empleando el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados evidenciaron que la calidad en la prestación de servicios fue buena en el 58%, seguido de deficiente en el 24%. Asimismo, la satisfacción de los individuos fue moderada reportando un vínculo enfermero – paciente adecuado (90%), buena comunicación (58%) y resolución efectiva de

problemas (47%). Concluyendo que si hay relación moderada y positiva entre las variables, reflejando la importancia de la gerencia en salud pública actualmente.

Blanco et al. (14), 2021, España tuvieron como objetivo valorar las percepciones de los pacientes y su nivel de satisfacción con respecto al cuidado de enfermería en un hospital nacional. Por lo cual se usó un método descriptivo, cuantitativo y con corte transversal sobre una muestra de 357 individuos, empleando dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Los resultados demostraron que una atención de calidad moderada en las dimensiones cualidades de la práctica de enfermería (91.2%), comunicación entre el profesional y paciente (81.4%) y disposición frente al cuidado (87.8%), siendo estadísticamente favorables en la investigación. Asimismo, la satisfacción mantuvo una calificación promedio de 4.7 sobre 5. En conclusión, existió una correlación positiva y alta entre las variables de estudio.

Conde (15), 2020, Ecuador desarrolló una investigación con el objetivo de establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia de un hospital nacional. Para lo cual empleó un enfoque cuantitativo, básico, descriptivo, correlacional y de corte transversal sobre una muestra constituida por 168 pacientes, tomando dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Los resultados evidenciaron que el 37.5% calificó la calidad de atención en niveles bajos asociándose con insatisfacción en el 28.7% de los encuestados. En contraparte, el 40.5% afirmó una prestación de servicios óptima, de los cuales el 31.5% se mostró satisfecho con la atención, la calidad, la confortabilidad y la accesibilidad. En conclusión, el coeficiente de correlación de Spearman denotó una asociación positiva y alta de 0.888, significando que la variable satisfacción del usuario es predecible por la calidad de atención recibida.

Guadalupe et al. (16), 2019, Ecuador realizaron un estudio con el objetivo general de determinar los niveles de satisfacción de los pacientes y la calidad de atención de enfermería otorgada en el servicio de emergencia de un centro sanitario nacional. Para ello, implementaron una metodología cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal sobre 112 usuarios, tomando el cuestionario como instrumentos de recolección de datos. Lo que arrojó como resultado que las dimensiones con mayor afectación incluyeron la capacidad de respuesta, la seguridad otorgada y la fiabilidad en los servicios prestados. Por otro lado, la dimensión denominada tangibilidad obtuvo el porcentaje más favorable. En conclusión, los individuos encuestados no presentaron satisfacción ni insatisfacción, manteniendo una postura neutra con respecto a la calidad de la atención ( $m = 3.62$ ).

### **2.1.2 Nacionales**

Rodríguez y Arévalo (17), 2023, Lima elaboraron una investigación con el objetivo de determinar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de emergencia en un hospital local. Para ello, emplearon una metodología cuantitativa, aplicada, no experimental, correlacional basada en el método hipotético – deductivo sobre una muestra conformada por 105 pacientes, tomando dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. En el resultado arrojó que el 53% de los encuestados manifestó un nivel alto de calidad de atención, seguido del 48% con niveles medios. En relación al nivel de satisfacción, el 88% se encontró satisfecho y el 13% insatisfecho con las dimensiones humanas, entorno y técnico – científica. En conclusión, existió correlación entre ambas variables.

Huaranga (18), 2023, Cusco tuvo como objetivo correlacionar los cuidados de enfermería y la satisfacción de los usuarios en un centro sanitario local. Por lo cual usaron un método

cuantitativo, que fue sin experimentar, también fue transversal y correlacional sobre una muestra conformada de 100 pacientes, tomando dos instrumentos de recolección de datos. Los resultados evidenciaron que la calidad de atención de enfermería fue percibida como alta en el 85% de los usuarios desencadenando satisfacción en el 97% de los mismos. En conclusión, las variables de estudio se asociaron de manera positiva y significativa (0.732), representando un enfoque sanitario importante que los centros hospitalarios deben tomar en cuenta.

Villar (19), 2022, Lima ejecutó un estudio con la finalidad de relacionar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes que asistieron a un centro de salud local. Por lo cual, se usó una metodología cuantitativa, aplicada, no experimental, correlacional con corte transversal para una muestra de 175 personas, incluyendo el género femenino y masculino, como resultado se evidenció que la atención de calidad fue catalogada como correcta en el 95% de los usuarios asociándose con un nivel de satisfacción alto en el 97%. Asimismo, las dimensiones de ambas variables otorgaron resultados favorables que lograron la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación. Para finalizar, existió una correlación positiva y moderada entre la calidad de atención y la satisfacción ( $\rho=0.483$ ).

Vargas y Torres (20), 2021, Cusco elaboraron una investigación con el objetivo general de establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes que asistieron a un centro de salud nacional. Su metodología fue no experimental, siendo descriptiva la misma que fue aplicada y con enfoque correlacional sobre una muestra conformada por 70 individuos, tomando dos cuestionarios como instrumentos para recabar datos. Se resolvió que la calidad de atención de enfermería fue deficiente en el 30%, seguido de niveles regular en el 42.9% y niveles óptimos en el 27.1%. En relación a la variable denominada satisfacción, el 38%

se encontraron insatisfechos y el 40% medianamente satisfechos. En conclusión, existió una directa entre las variables y tuvieron un índice Spearman de 0.700.

Alván y Quiroz (21), 2021, Iquitos tuvieron como objetivo establecer la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y los niveles de satisfacción de los pacientes en el área de emergencia de un centro hospitalario local, tuvo como metodología cuantitativa, así como descriptiva, con corte transversal y de alcance correlacional sobre una muestra constituida por 335 usuarios, tomando dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Los resultados evidenciaron que la calidad de cuidado de enfermería fue buena en el 77.5%, seguida de regular en el 21.1% y mala en el 2.4%. Asimismo, el 77% de los pacientes demostró satisfacción con los servicios otorgados y el 23% restante insatisfacción. En conclusión, la correlación entre las variables fue de 0.94, es decir, estadísticamente alta y positiva.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad de atención de enfermería**

La calidad de atención es un concepto multidimensional que se relaciona con la competencia clínica y técnica del personal de salud, la accesibilidad y disponibilidad de los servicios, la eficiencia en la entrega de los mismos, la seguridad del paciente, la satisfacción y la mejora en los resultados de salud, tomando en cuenta la preventiva y terapéutica (22).

Asimismo, la calidad de atención en enfermería se define como el conjunto de acciones y procesos que se llevan a cabo por parte del personal de enfermería para proporcionar una atención integral, efectiva, segura, oportuna y centrada en el paciente con el objetivo de garantizar la satisfacción del mismo y mejorar su calidad de vida (23). Se basa en la aplicación de los principios

de la ética profesional, la evidencia científica y el uso adecuado de los recursos disponibles, lo que permite brindar una atención de alta calidad que cumpla con las necesidades y expectativas de los usuarios (24).

### **2.2.2 Medición de la calidad de atención de enfermería**

Es descrito como un proceso sistemático que evalúa la efectividad, eficiencia, seguridad y satisfacción del paciente con los servicios de enfermería prestados. La medición de la calidad de atención de enfermería se realiza a través de una variedad de herramientas y métodos, incluyendo encuestas de satisfacción del paciente, revisiones de registros médicos, evaluación de la competencia clínica y técnica del personal de enfermería y análisis de los resultados de salud del paciente (25).

Es importante destacar que dicha medición no sólo se centra en la evaluación del personal de enfermería sino también en la identificación de áreas de mejora en los sistemas y procesos de atención de salud en los que trabajan los profesionales (26). En la presente investigación se emplea un cuestionario que evalúa las dimensiones definidas a continuación.

### **2.2.3 Dimensiones de la calidad de atención de enfermería**

Existen diferentes dimensiones de la calidad de atención de enfermería que han sido identificadas por la literatura científica, entre ellas se incluyen:

- **Accesibilidad:** Se refiere a la disponibilidad de los servicios y cuidados de enfermería para todos los pacientes, independientemente de su ubicación geográfica, situación socioeconómica, cultural o de salud. La accesibilidad en enfermería se trata de un

derecho fundamental que busca garantizar el acceso equitativo de los usuarios a los servicios de salud.

Incluye diferentes aspectos como la disponibilidad de servicios en diferentes locaciones, la eliminación de barreras físicas y de comunicación, la adaptación de los servicios de enfermería a las necesidades culturales y lingüísticas de los pacientes y la garantía de los mismos en el momento en que los pacientes los necesitan (11).

- Comunicación: Proceso mediante el cual el personal de enfermería proporciona información clara, precisa y comprensible al paciente y su familia sobre su salud, enfermedad, tratamiento, cuidados y otros aspectos relevantes de su atención de enfermería. Es una herramienta fundamental para mejorar la comunicación y la comprensión entre el personal de enfermería y el paciente, lo que permite que el usuario tome decisiones informadas sobre su atención de enfermería y participe activamente en su cuidado (11).
  
- Confortabilidad: Es el grupo de acciones y de medidas que los enfermeros llevan a cabo para proporcionar comodidad y alivio al paciente, mejorando su bienestar físico, emocional y psicológico. Incluye diferentes aspectos como la gestión del dolor y otros síntomas, la promoción de un ambiente tranquilo y seguro, la preparación y el apoyo emocional antes y después de los procedimientos médicos, la adaptación de la iluminación y la temperatura a las necesidades del paciente y el uso adecuado de la ropa de cama (27).

- **Anticipación:** Capacidad del personal de enfermería para adelantarse a las necesidades y problemas del paciente, identificando posibles complicaciones y tomando medidas preventivas para evitarlas o tratarlas de manera temprana (11).
  
- **Relación de confianza:** Se refiere a la conexión emocional que se establece entre el personal de enfermería y el paciente basada en la empatía, la comunicación efectiva y la atención centrada en el usuario. Es fundamental para establecer un ambiente de cuidado seguro y efectivo y para mejorar la calidad de atención.  
  
Implica una comunicación efectiva y respetuosa que permita al paciente expresar sus necesidades, preocupaciones y expectativas, y al personal de enfermería responder a ellas de manera empática y efectiva (28).
  
- **Monitoreo y seguimiento:** Proceso mediante el cual el personal de enfermería realiza una evaluación continua y sistemática de la condición del paciente, identificando cambios significativos en su estado de salud y tomando medidas preventivas o terapéuticas de manera oportuna. Se trata de la evaluación de signos vitales, la revisión y documentación de la historia clínica del paciente, la realización de exámenes físicos, la identificación temprana de signos y síntomas de complicaciones, la evaluación de la respuesta del paciente al tratamiento y la administración de medicamentos y terapias (29).

#### **2.2.4 Satisfacción del paciente**

Es la medición satisfactoria del usuario para la atención de enfermería satisfactoria, se siente bien atendido mientras esta en el nosocomio o en otros entornos de atención médica. La satisfacción del paciente es un indicador importante de la calidad de atención de enfermería y puede afectar la recuperación del usuario (30).

Asimismo, esta variable puede ser influenciada por diferentes aspectos como la calidad de la atención y el trato recibido, la efectividad de la comunicación y la información proporcionada al paciente, la accesibilidad y la disponibilidad de los servicios, la comodidad y limpieza de los espacios de atención. También puede mejorar a través de la implementación de programas de mejora de la calidad, la retroalimentación y la capacitación continua del personal de enfermería (31).

Los profesionales de la salud deben trabajar en colaboración con otros para garantizar una atención de enfermería de alta calidad que satisfaga las necesidades y preferencias del paciente (10).

#### **2.2.5 Medición de la satisfacción del paciente**

Es un proceso que permite evaluar la calidad de la atención de enfermería y el grado de satisfacción del paciente con respecto a los servicios recibidos, siendo importante para identificar fortalezas y debilidades del servicio y los profesionales para tomar medidas que mejoren la calidad, eficacia y comunicación. Puede realizarse a través de encuestas, entrevistas, cuestionarios, grupos focales y retroalimentación verbal o escrita (11).

### 2.2.6 Dimensiones de la satisfacción del paciente

- Comunicación: Es fundamental en la atención de enfermería centrada en el paciente. La comunicación efectiva entre el enfermero y el usuario permite establecer una relación de confianza, comprender las necesidades y expectativas, brindar información clara y precisa y garantizar una atención de alta calidad. Debe ser clara, respetuosa y empática. Asimismo, el profesional debe escuchar al paciente de manera activa y sin prejuicios para comprender sus necesidades y preocupaciones y responder a ellas de manera rápida, considerando su nivel de comprensión, cultura y estado emocional (32).
- Credibilidad: Se refiere a la confianza que los pacientes y otros profesionales de la salud depositan en el personal de enfermería. Se basa en la competencia, la ética y la integridad del personal al demostrar un alto nivel de conocimientos y habilidades, así como también, una actitud y comportamiento profesional. Los enfermeros que muestran una comprensión profunda de las necesidades del paciente, una actitud empática y una comunicación efectiva, también son vistos como más creíbles (33).
- Competencia: Capacidad de los profesionales para realizar de manera efectiva y segura las tareas y responsabilidades que se les asignan en el cuidado del paciente. Incluye la capacidad para realizar evaluaciones precisas del estado de salud del usuario, el desarrollo de planes de atención de enfermería individualizados, la administración de medicamentos y tratamientos de manera segura y la comunicación asertiva con los pacientes, sus familias y otros miembros del equipo de atención médica (34).

- Cortesía: Actitud respetuosa, amable y empática que el personal de enfermería muestra hacia los pacientes, sus familias y otros profesionales de la salud (35).
- Responsabilidad: Obligación y compromiso que el personal de enfermería tiene de brindar una atención segura y de alta calidad a los pacientes. Asimismo, es la capacidad para identificar y prevenir riesgos para la seguridad de los usuarios como las infecciones nosocomiales, las lesiones por caídas y errores de medicación. Los enfermeros deben estar al tanto de las políticas y procedimientos de seguridad del paciente y cumplir con las normas y estándares establecidos para la atención profesional (36).
- Seguridad: Aplicación de conocimientos científicos y tecnológicos, así como también, la implementación de políticas y prácticas basadas en la evidencia que promuevan la seguridad del paciente. Los programas de enfermería deben incluir la enseñanza de habilidades y conocimientos que permitan la identificación y prevención de riesgos, así como el manejo de situaciones de emergencia y crisis.  
  
Implica la adopción de una cultura de seguridad en los entornos de atención médica, donde la comunicación abierta, el trabajo en equipo, la colaboración interprofesional y el aprendizaje continuo son fundamentales (37).

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

Ht: Existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital.

Ht: Existe relación significativa entre la dimensión comunicación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital.

Ht: Existe relación significativa entre la dimensión confortabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital.

Ht: Existe relación significativa entre la dimensión anticipación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital.

Ht: Existe relación significativa entre la dimensión confianza de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital.

Ht: Existe relación significativa entre la dimensión monitoreo y seguimiento de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Método de investigación**

La investigación emplea el método hipotético – deductivo basado en la formulación de las hipótesis y la ejecución de pruebas empíricas para afirmar o rechazar las mismas, empleándose con frecuencia en el ámbito de la salud (38). Es así, donde se pretende evaluar la asociación entre la calidad ofrecida al usuario y a la satisfacción que pueda presentar.

#### **3.2 Enfoque investigativo**

El enfoque es cuantitativo al ser un proceso que incluye la recolección y análisis de datos numéricos con la finalidad de responder las preguntas de investigación. Esta recolección se logra mediante métodos estandarizados como las encuestas, cuestionarios, pruebas objetivas o mediciones biométricas de la ciencia. Este enfoque se caracteriza por la objetividad y la replicabilidad ya que los datos se analizan de manera sistemática (39).

#### **3.3 Tipo de investigación**

El estudio es aplicado al mantener como objetivo la evaluación de la calidad de atención de enfermería y los niveles de satisfacción de los pacientes, abordando una problemática actual y enfocando su aplicación en la práctica a través de conceptualizaciones científicas (40).

#### **3.4 Diseño de la investigación**

Esta investigación es no experimental al basarse en la descripción, explicación y exploración del fenómeno problema tal como ocurre en la realidad sin manipular las variables por la investigadora. Además, es correlacional al medir dos variables y examinar la relación entre ellas,

describiendo la fuerza y la dirección de la misma. Por último, es de corte transversal al ejecutarse en un período de tiempo centrado en el presente (41).

### **3.5 Población, muestra y muestreo**

La población está constituida por 85 pacientes que asisten al servicio de emergencia del hospital nacional. Asimismo, la muestra representa la totalidad de la población en la presente investigación incluyendo el 100% de los individuos seleccionados a través de una técnica de muestreo censal.

#### **3.5.1 Criterios de inclusión**

- Pacientes que acudan al área de emergencia del hospital nacional en estudio.
- Pacientes mayores de 18 años de edad.
- Pacientes que afirmen la participación en el estudio a través del consentimiento informado.

#### **3.5.2 Criterios de exclusión**

- Pacientes que asistan a otros servicios del hospital nacional en estudio.
- Pacientes con condiciones sistémicas, motoras e intelectuales que impidan su forma parte del estudio.

### **3.6 Variables y operacionalización**

Las variables y su respectiva operacionalización se muestran en la Tabla 1.

**Tabla 1**

Variables y operacionalización.

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa (niveles o rangos)</b>
Calidad de atención de enfermería.	Conjunto de acciones y procesos que se llevan a cabo por parte del personal de enfermería para proporcionar una atención integral, efectiva, segura, oportuna y centrada en el paciente.	Calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes y medida a través de un cuestionario con 27 ítems.	Accesibilidad.	Facilidad de ingreso, tiempo de espera, equidad.	Ordinal.	Alta (73 a 108 puntos). Regular (37 a 72 puntos). Baja (0 a 36 puntos).
			Comunicación.	Claridad, frecuencia y proporción de información.		
			Confortabilidad.	Comodidad, orden y limpieza de instalaciones.		
			Anticipación.	Prevención de riesgos y eficacia de respuesta.		
			Relación de confianza.	Comunicación, empatía y asertividad.		
			Monitoreo y seguimiento.	Evaluación constante y suministro de medicamentos y toma de signos vitales.		
Satisfacción del paciente.	Grado en que el paciente experimenta una atención de enfermería satisfactoria, se siente bien durante su permanencia en el hospital o en otros entornos de atención médica.	Nivel de satisfacción que experimentan los pacientes medido a través de un cuestionario que posee 24 ítems.	Comunicación.	Claridad, frecuencia y proporción de la información.	Ordinal.	Satisfecho (65 a 96 puntos). Indiferente (33 a 64 puntos). Insatisfecho (0 a 32 puntos).
			Credibilidad.	Seguridad en los procedimientos y calidad en el servicio.		
			Competencia.	Conocimientos científicos y habilidades prácticas.		
			Cortesía.	Respeto, amabilidad y empatía.		
			Responsabilidad.	Puntualidad, presencia y compromiso.		
			Seguridad.	Prevención de riesgos y ejecución de procedimientos seguros.		

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica**

La técnica corresponde a la encuesta, definida como una herramienta de investigación que se utiliza para recopilar información a través de preguntas estandarizadas sobre una muestra de individuos, permitiendo la obtención de datos sobre las actitudes, opiniones, creencias, comportamientos y características de una población o grupo de interés (39).

#### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

En la primera variable de estudio se emplea el Cuestionario sobre la Calidad de Atención de Enfermería elaborado por Zúñiga (11) que incluye la dimensión accesibilidad (1 – 4 ítems), comunicación (5 – 9 ítems), confortabilidad (10 – 13 ítems) anticipación (14 – 18 ítems), relación de confianza (19 – 23 ítems) y monitoreo y seguimiento (24 – 27 ítems), totalizando en 27 enunciados con opciones de respuesta en la escala de Likert 0 (nunca), 1 (casi nunca), 2 (a veces), 3 (siempre) y 4 (casi siempre).

Para la segunda variable de estudio se ejecuta el Cuestionario de Satisfacción de los Pacientes modificado y adaptado a la población peruana por Zúñiga (11) que toma en cuenta las dimensiones comunicación (1 – 5 ítems), credibilidad (6 – 8 ítems), competencia (9 – 12 ítems), cortesía (13 – 17 ítems), responsabilidad (18 – 21 ítems) y seguridad (22 – 24 ítems), concluyendo en 24 enunciados con opciones de respuesta en la escala de Likert (nunca), 1 (casi nunca), 2 (a veces), 3 (siempre) y 4 (casi siempre).

### **3.7.3 Validación**

El instrumento correspondiente a la primera variable de estudio denominada calidad de atención de enfermería fue elaborado por Larson y Ferketich, adaptado y validado en Perú por Zúñiga (11) en el año 2021 mediante el juicio de expertos constituido por 4 enfermeras especialistas en el área de emergencias y desastres, totalizando en un valor de  $p = 0.93$ .

El segundo instrumento de recolección de datos que evalúa la satisfacción de los usuarios fue diseñado por Arteaga, modificado y validado en Perú por Zúñiga (11) en el año 2021 a través del juicio de expertos que estuvo conformado por 4 profesionales de enfermería, concluyendo en un valor de  $p = 0.93$  que garantiza su aplicación exitosa en el presente estudio.

### **3.7.4 Confiabilidad**

La confiabilidad del cuestionario correspondiente a la calidad de atención de enfermería fue otorgada por Zúñiga (11) mediante el coeficiente Alfa de Cronbach que evaluó la consistencia interna de los 27 ítems, totalizando en un valor de 0.726. Para el segundo instrumento de recolección de datos, el autor ejecutó una prueba piloto y el método de la varianza, evaluando la consistencia interna de los 24 ítems a través del coeficiente Alfa de Cronbach que concluyó en un valor de 0.713.

## **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

Inicialmente, se solicitan los permisos éticos e institucionales para ejecutar la investigación en el centro hospitalario nacional. Una vez recopilados los datos, se genera la revisión de los mismos, implicando la integridad de la data, identificación y corrección de errores, eliminación de valores atípicos o valores perdidos que puedan afectar la calidad de los resultados. Seguidamente,

se organizan para su análisis incluyendo la codificación que permite asignar un valor numérico o una etiqueta a cada respuesta o variable en el conjunto de datos. Asimismo, se deben clasificar las variables en función de su naturaleza y definir las escalas de medición.

Es así, como se aplican las técnicas estadísticas y herramientas de análisis de datos para obtener los resultados de la investigación. El análisis descriptivo emplea la media, la desviación estándar, la frecuencia y el porcentaje. Además, para el análisis inferencial de la investigación se toman las pruebas de hipótesis y los modelos de regresión ofreciendo la asociación entre las variables de estudio mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

Por último, se interpretan los resultados y se presentan de forma clara y concisa en el informe de investigación a través de tablas, gráficos y otros recursos visuales.

### **3.9 Aspectos ético.**

**Justicia:** obliga a tratar a cada paciente como le corresponde, esto es sin mas ni menos atributos que lo que su condición amerita.

**Autonomia:** Hace referencia al derecho del usuario a tomar la propia decisión de los actos que se puedan y que influirá de manera directa o indirecta su salud y su vida.

**No Maleficiencia:** es considerado el más importante, y significa que cualquier acto médico debe pretender en primer lugar no hacer daño alguno, de manera directa o indirecta.

**Beneficiencia:** está cercanamente relacionado, y se refiere a que los actos médicos deben tener la intención de producir un beneficio para la persona en quien se realiza el acto.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1 Cronograma de actividades

Actividades	Meses						
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Selección del tema de investigación.	X						
Aprobación del tema de investigación.	X						
Revisión de bibliografía.	X						
Elaboración del plan de investigación.		X	X				
Aprobación del plan de investigación.				X			
Aplicación de instrumentos de recolección de datos.				X	X		
Procesamiento de la información.					X		
Análisis e interpretación de los resultados.					X		
Elaboración del informe de investigación.					X	X	
Sustentación del informe de investigación.							X

## 4.2 Presupuesto

Ítems	Cantidad	Costos (S/.)	Total
<b>Recursos humanos</b>			
Asesor de investigación	1	300	300
Estadístico	1	850	850
<b>Recursos materiales</b>			
Hojas bond	300	1	300
Lápices y lapiceros	7	3	21
<b>Servicios</b>			
Movilidad y viáticos	10	15	150
Electricidad e internet	1	250	250
Anillado y empastado	2	50	100
			<b>Total: 1 971</b>

## REFERENCIAS

1. Marín C, Rivera L. Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento “Servqhos-E”. Polo del conocimiento. 2019; 4(5).
2. Apaza A. Atención de enfermería y satisfacción en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca 2021. [Online].; 2022. Acceso 24 de Abril de 2023. Disponible en: <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC%20S.A.C./149>.
3. Hinojosa N, Vera M. Representaciones sociales (RS) del cuidado de enfermería desde un enfoque humanístico. Hospital Estatal Cerro de Pasco, Perú. Rev. enferm. vanguard. 2020; 8(2): p. 38-49.
4. Morán C, Pari N. Relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del instituto regional de enfermedades neoplásicas Centro Concepción, Junín año 2020 - 2021. [Online].; 2021. Acceso 24 de Abril de 2023. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6490>.
5. Nazareno I. Influencia De La Administración De Enfermería En La Satisfacción De Los Pacientes Atendidos En Emergencia Del Hospital Básico IESS-Esmeraldas. [Online].; 2022. Acceso 24 de Abril de 2023. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2949>.
6. Cassiani S, Munar E, Ferreira A, Peduzzi M. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev Panam Salud Pública. 2020; 12(3): p. 44-74.

7. Saavedra E, Maza B. Cuidado de enfermería y la relación con la satisfacción del paciente de emergencia del hospital las mercedes de Paita - 2019. [Online].; 2020. Acceso 19 de Abril de 2023. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7242>.
8. Chacón J. Cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital de Contingencia de Tingo María, 2019. [Online].; 2022. Acceso 24 de Abril de 2023. Disponible en: <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/3809/Chac%c3%b3n%20Gargate%2c%20Judith%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
9. Vargas K, Arias Y, Córdova M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2021. [Online].; 2021. Acceso 24 de Abril de 2023. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1198>.
10. Bautista M, Ramos Y. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general de un Hospital Estatal de Lima, 2021. [Online].; 2022. Acceso 24 de Abril de 2023. Disponible en: <http://209.45.52.21/handle/unid/233>.
11. Zúñiga N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020. [Online].; 2021. Acceso 24 de Abril de 2023. Disponible en: [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4459/187\\_2021\\_zuniga\\_huamani\\_n\\_fac\\_s\\_segunda\\_especialidad\\_de\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4459/187_2021_zuniga_huamani_n_fac_s_segunda_especialidad_de_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

12. Fariás M. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. *Salud, Ciencia y Tecnología*. 2021; 13(9).
13. Leyes S. Calidad De Los Cuidados De Enfermería Relacionado Con El Grado De Satisfacción De Los Usuarios Que Asisten A La Emergencia Del Centro De Salud Tipo C San Rafael. [Online].; 2021. Acceso 19 de Abril de 2023. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2783>.
14. Blanco M, Tortajada M, Rodríguez Z, Puente M, Méndez C, Fernández J. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enfermería Global*. 2021; 20(4): p. 26–60.
15. Conde C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador,2020. [Online].; 2020. Acceso 24 de Abril de 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52692>.
16. Guadalupe F, Suárez G, Guerrero G, Yanca C. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*. 2019; 3(3): p. 162-177.
17. Rodríguez R, Arévalo P. 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 Multidisciplinaria*. 2023; 7(1): p. 5045-5059.

18. Huaranga L. Cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes en la unidad de recuperación en un hospital nivel III en Cusco, 2022. [Online].; 2023. Acceso 24 de Abril de 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107927>.
19. Villar M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, centro de salud la Huayrona, Lima 2022. [Online].; 2022. Acceso 24 de Abril de 2023. Disponible en: <http://200.48.85.16/handle/20.500.13053/7605>.
20. Vargas K, Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco - 2021. [Online].; 2021. Acceso 24 de Abril de 2023. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1168>.
21. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020. [Online].; 2021. Acceso 24 de Abril de 2023. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>.
22. Menendez T, Panunzio A, Anzules J, Veliz I. Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Publica del Ecuador. Dominio de las ciencias. 2020; 7(4).
23. Torres R, Aguilar J, Bolado P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm IMSS. 2020; 28(1).

24. Zapata P. Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel, Lima - 2019. [Online].; 2019. Acceso 24 de Abril de 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3046>.
25. Guevara S. Abastecimiento logístico y calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos, Hospital II-2 Tarapoto, 2021. [Online].; 2021. Acceso 24 de Abril de 2023. Disponible en: [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_3e01e7a94ee02816d30b1f56f314a2ec](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_3e01e7a94ee02816d30b1f56f314a2ec).
26. Parada S, Restrepo M, Castaño A. Validación de un instrumento para medir la dimensión científica clínica del cuidado de enfermería en UCI. Avances en Enfermería. 2022; 40(1): p. 1-10.
27. Romero D, Henao A, Gómez L. El concepto del confort en el cuidado de enfermería. Revista Cubana de Enfermería. 2022; 11(2).
28. Polanco A. Factores personales e institucionales valorados en el “Cuidado Humano de Ayuda – Confianza” brindado por profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización en una clínica de Lima. [Online].; 2019. Acceso 25 de Abril de 2023. Disponible en: [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_78af9995c067aef4dc547d0342fc00c7](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_78af9995c067aef4dc547d0342fc00c7).
29. Castillo W. Monitoreo y registro de parámetros, un reto para la enfermería de atención al enfermo grave. Salud, Ciencia y Tecnología. 2022; 1(1): p. 1-13.

30. Palomino C. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital II - 2 MINSA Tarapoto. Periodo julio – diciembre 2020. [Online].; 2021. Acceso 25 de Abril de 2023. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2846140>.
31. García M, González S. Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria. Revista de Atención Primaria. 2022; 54(4): p. 5-12.
32. Puch G, Pool G, Rodríguez M. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm IMSS. 2016; 24(2): p. 15-32.
33. Ramirez J, Pereda E, Delgado H. Enfermería y futuro: Su evolución, ¿credibilidad? [Online].; 2020. Acceso 17 de Mayo de 2023. Disponible en: [https://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/33392004-A6D6-43C6-80F0-9928E77C53BE/2f0388cd-6600-41f8-8f1e-cf54faa79ae5/enfermeria\\_y\\_futuro.pdf](https://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/33392004-A6D6-43C6-80F0-9928E77C53BE/2f0388cd-6600-41f8-8f1e-cf54faa79ae5/enfermeria_y_futuro.pdf).
34. González N. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Rev Enferm IMSS. 2017; 25(3).
35. Arrieta A. Las normas de cortesía como primer cuidado del profesional sanitario. [Online].; 2018. Acceso 17 de Mayo de 2023. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/31564>.

36. Carneiro H. La seguridad de los trabajadores de enfermería y los factores determinantes para adhesión a los equipamientos de protección individual. *Revista Latinoamericana de Enfermería*. 2020; 11(2): p. 1-9.
37. Castañeda H. Percepción de la cultura de la seguridad de los pacientes por parte del personal de enfermería. *Ciencias de Enfermería*. 2013; 19(2): p. 77-88.
38. Oriol N. Metodología cuantitativa y cualitativa en la investigación sobre la formación inicial del profesorado. *Revista Electrónica Complutense de Investigación*. 2004; 1(3): p. 1-73.
39. Hernández R, Fernández C, Baptista L. *Metodología de la investigación*. Sexta ed. México: McGraw - Hill; 2014.
40. Muñoz A, Santos M. *Metodología de la investigación para ciencias de la salud*. Segunda ed.: Elsevier; 2016.
41. Polit D, Beck C. *Investigación en enfermería: metodología, diseño y análisis*. Primera ed. Estados Unidos: Wolters Kluwer; 2017.

**ANEXOS**

## **Anexo 1.** Instrumentos de recolección de datos.

### **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA – 2023”**

Instrucciones: Estimado(a). A continuación, se presentan una serie de enunciados para evaluar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el área de emergencia de un hospital de Lima. Responda según considere, no existen respuestas correctas ni incorrectas.

#### **I. DATOS GENERALES**

1. Edad:

- a. 18 – 30 años de edad ( )
- b. 31 – 40 años de edad ( )
- c. 41 – 50 años de edad ( )
- d. 51 – 60 años de edad ( )
- e. Más de 60 años de edad ( )

2. Sexo:

- a. Femenino ( )
- b. Masculino ( )

3. Nivel de instrucción

- a. Primaria ( )
- b. Secundaria ( )
- c. Técnico ( )
- d. Universitaria ( )

#### **II. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

0 = Nunca.

1 = Casi nunca.

2 = A veces.

3 = Siempre.

4 = Casi siempre.

<b>Enunciados</b>	<b>N 0</b>	<b>CN 1</b>	<b>AV 2</b>	<b>S 3</b>	<b>CS 4</b>
El trato por parte del personal de enfermería es óptimo.					
El personal de enfermería es receptivo a sus opiniones, necesidades.					
El personal de enfermería respeta sus derechos como paciente.					
La calidad de la asistencia sanitaria que usted ha recibido.					
Es de calidad el trato del personal del hospital con usted.					
El servicio de emergencias cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
El personal de enfermería es claro en la explicación de su tratamiento y pautas.					
Es de calidad la información clínica recibida sobre su problema de salud.					
La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño).					
El personal de enfermería lo trata con calidez humana y preocupación.					
La enfermera se preocupa por la alimentación del paciente.					
El personal de enfermería está disponible cuando lo necesita.					
El personal de enfermería está atento a su evolución.					
Es tratado con calidez humana y preocupación por el personal.					

Se siente como persona, valorado y escuchado por el personal de enfermería.					
La enfermera lo trata con calidez humana y preocupación.					
El personal de enfermería entiende su dolor, ansiedad y temor cuando le brinda su atención.					
Sus dudas con aclaradas por el personal de enfermería.					
Recibe atención en la camilla de urgencia, por parte del personal de enfermería.					
El personal de enfermería transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad.					
La enfermera es capaz de resolver los problemas que le plantea el paciente.					
El personal realiza los procedimientos con seguridad.					
Todos los profesionales y personal del hospital le brindan atención y actúan coordinadamente.					
El personal de enfermería viene oportunamente cuando se toca el timbre o se le llama.					
El paciente tenga la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida.					
La auxiliar de enfermería le pregunta cómo se siente y le ofrezca su apoyo sin que lo tenga que pedir					
La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño).					

### III. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

0 = Nunca.

1 = Casi nunca.

2 = A veces.

3 = Siempre.

4 = Casi siempre.

<b>Enunciados</b>	<b>N 0</b>	<b>CN 1</b>	<b>AV 2</b>	<b>S 3</b>	<b>CS 4</b>
Identifica Ud. el nombre de la enfermera que lo atiende.					
La enfermera le llama a Ud. por su nombre y apellido.					
La enfermera le escucha con atención cuando Ud. le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones.					
La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir.					
La enfermera le comunica previamente que actividades va a realizar y con qué finalidad.					
La información que recibe por parte de la enfermera lo considera útil.					
La información recibida es precisa, pertinente e importante.					
Confía en la capacidad de la enfermera.					
La enfermera (o) demuestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones.					
La enfermera (o) demuestra seguridad en sus procedimientos.					
La enfermera (o) le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.					
La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia.					
La enfermera (o) le saluda antes de atenderlo.					
La enfermera (o) le atiende de buenas maneras, haciendo sentir bien ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca.					
La enfermera (o) se interesa por su estado de salud.					

La enfermera (o) le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.					
La enfermera (o) se preocupa por su comodidad.					
Cuando usted necesito a la enfermera (o) ella acudió a atenderlo de inmediato.					
La enfermera (o) le brinda educación para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito.					
La enfermera (o) le proporciona algún material educativo sobre el proceso de hospitalización.					
Considera que el tiempo que le brinda la enfermera (o) es suficiente.					
Percibe Ud. que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.					
Encuentra usted un ambiente de confianza.					
Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.					

## Anexo 2. Consentimiento informado.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Título: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima – 2023”

---

#### **Propósito del Estudio**

Lo invitamos a participar del estudio titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima – 2023”. Este es un estudio desarrollado por una investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Gonzáles Gutiérrez, Tania**. El propósito de este estudio es: Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando en relación a las variables de estudio.

#### **Procedimientos**

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Firmar el consentimiento informado
- Responder todas las preguntas formuladas en los cuestionarios

La entrevista/encuesta puede demorar unos 30 minutos en total, siendo empleados 15 minutos para el cuestionario sobre calidad de atención de enfermería y 15 minutos para el cuestionario sobre satisfacción de los pacientes y los resultados de la encuesta se le entregará a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**Beneficios:**

Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad para su salud.

**Costos e incentivos:**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico a cambio de su participación.

**Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena a la investigación.

**Derechos del participante:**

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. +51 924569790. E-mail: [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe)

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

**Participante****Nombres:****DNI:****Investigadora****Nombre:****DNI:**

## ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 5% 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	<b>uwiener on 2024-03-09</b> Submitted works	3%
2	<b>uwiener on 2024-07-05</b> Submitted works	2%
3	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>uwiener on 2023-12-08</b> Submitted works	2%
5	<b>uwiener on 2024-04-13</b> Submitted works	1%
6	<b>uwiener on 2023-11-16</b> Submitted works	<1%
7	<b>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>uwiener on 2025-03-29</b> Submitted works	<1%