



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Calidad de atención del profesional de enfermería y su relación con la
satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un
hospital del callao 2025

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

Presentado por:

Autora: Lazo Rodas, Cinthia Yvonne


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-7811-5843>

Asesora: Mg. Yaya Manco, Elsa Magaly

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-1301-2539>

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	FECHA: 08/11/2022

Yo, Cinthia Yvonne Lazo Rodas 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 "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DEL CALLAO 2025." Asesorado por el docente: Mg. Yaya Manco, Elsa Magaly, DNI N° 40558938, ORCID <https://orcid.org/0009-0006-1301-2539>, tiene un índice de similitud de (18) (Dieciocho) % con código oid:14912:487264460 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


Nombres y apellidos del Egresado: Cinthia Yvonne Lazo Rodas
 DNI: 72187756



.....
 Firma

Elsa Magaly Yaya Manco
 DNI: 40558938

Lima, 26 de Agosto del 2025

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

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

Justificación del Alto Porcentaje de Similitud en Fuentes Primarias 5 %

Por medio de la presente, me permito someter a su consideración la justificación técnica y metodológica respecto al porcentaje de similitud en fuentes primarias detectado en el trabajo de investigación presentado por la Lic. Lazo Rodas Cinthia Durante el proceso de revisión con el software Turnitin, se identificó un 18% de similitud total, de los cuales un 5% corresponde a fuentes primarias, superando levemente el límite permitido del 4%. Este informe tiene como objetivo explicar las razones de dicho resultado y detallar las acciones tomadas para mitigar esta situación.

Análisis del Contenido Revisado

Resumen del Trabajo:

Se identificó que el 1% de la similitud proviene del resumen del proyecto. Esta sección presenta una descripción general del estudio y, por su naturaleza, tiende a coincidir con otros trabajos similares. Su redacción responde a la necesidad de comunicar de manera concisa los elementos clave del estudio.

Plantillas Utilizadas:

- **Redacción de objetivos:** Los objetivos fueron formuladas empleando plantillas académicas estandarizadas, utilizadas comúnmente para asegurar claridad, coherencia y precisión conceptual.
- **Diseño Metodológico:** De igual manera, el diseño metodológico fue redactado siguiendo una estructura predeterminada. Esto permite mantener la replicabilidad del estudio y cumplir con criterios metodológicos aceptados en la comunidad científica. El uso de estas plantillas contribuyó al aumento del porcentaje de similitud.

Conclusión:

La similitud detectada en fuentes primarias se debe principalmente al uso de estructuras académicas formales y plantillas metodológicas ampliamente aceptadas. No se ha detectado plagio intencional ni copia de contenido sustancial sin atribución. No obstante, se han tomado medidas correctivas, como la revisión y reformulación de secciones específicas para reducir la similitud sin afectar la calidad ni la rigurosidad del contenido académico.

Atentamente

Mg Elsa Magaly Yaya Manco

Agradecimiento

Agradecer a todos los que estuvieron en este camino de la especialidad en especial a mi familia, a ti papi, al amor que esta ahora conmigo, y por siempre agradecida con Dios.

Dedicatoria

Mi trabajo es dedicado en primer lugar a Dios ya que sin el nada soy, y luego a mi familia que me impulsa a ser mejor cada día para y por ellos, a ti papito que desde el cielo me guía y cuida siempre y al amor de mi vida, Rafael.

ÍNDICE

Agradecimiento.....	2
Dedicatoria.....	3
RESUMEN	6
ABSTRACT.....	7
1. EL PROBLEMA	8
1.2. Formulación del problema	10
1.2.2. Problemas específicos	11
1.3. Objetivos de la investigación	11
1.3.2. Objetivos específicos	11
1.4. Justificación de la investigación.....	12
1.4.1. Metodológica	13
1.4.3. Práctica.....	14
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	15
1.5.2. Espacial	15
1.5.3. Población o unidad de análisis	15
2. MARCO TEÓRICO.....	15
Antecedentes Internacionales.....	¡Error! Marcador no definido.
Antecedentes Nacionales	17
2.2. Bases teóricas	20
2.3. Formulación de hipótesis	27
2.3.1. Hipótesis general.....	27
2.3.2. Hipótesis específicas	27
3.1. Método de la investigación	27
3.2. Enfoque de la investigación	28

3.3.	Tipo de investigación	28
3.4.	Diseño de la investigación	29
3.4.2.	Muestreo.....	30
3.5.	Variables y operacionalización	32
3.6.	Habilidades e instrumentos de recolección de datos	33
3.6.2.	Descripción de instrumentos	33
3.6.3.	Validación	34
3.6.4.	Confiabilidad.....	34
3.7.	Plan de procesamiento y análisis de datos	35
3.8.	Aspectos éticos.....	36
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	37
4.2.	Presupuesto	38
	Procedimientos:	58
5.	ANEXOS.....	48

RESUMEN

Introducción: Ahora bien, en la actualidad, cuando se trata y habla de la satisfacción del paciente, no se puede ni se debe separar de la calidad de la atención sanitaria respecto a la satisfacción que podemos llegar a lograr en nuestros pacientes, mientras que cuando se trata de calidad de la atención, debe considerarse en relación con sus deseos y percepciones del paciente en su proceso de mejoría y la estancia hospitalaria que esta conlleva.

Objetivo: El objetivo de esta investigación será: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao 2025.

Metodología: Este trabajo empleará un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y una metodología fundamentada en el método hipotético-deductivo.

Procedimiento: Se proyecta que la información llegara a recolectar a base de cuestionarios a los pacientes que cumplan con los requisitos mencionados, en el servicio de emergencia.

Instrumentos: La técnica de encuesta será la herramienta para la recopilación de datos, implementando un cuestionario formulado por Marcelo D. en Perú, que evalúa la calidad de la atención a través de 35 preguntas organizadas en tres dimensiones: humana, técnico-científica y entorno. Para medir el nivel de satisfacción del usuario se usará el cuestionario ENPSS-21, diseñado por Haruna J. y colaboradores japoneses, con 20 ítems.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del paciente, emergencia, enfermería, nivel de satisfacción.

ABSTRACT

Introduction: Nowadays, when we talk about patient satisfaction, we cannot and should not separate the quality of healthcare from the satisfaction we can achieve in our patients, while when we talk about quality of care, it must be considered in relation to the patient's wishes and perceptions in their process of improvement and the hospital stay that this entails.

Objective: The objective of this research will be to determine the relationship between the quality of care provided by nursing professionals and the satisfaction of patients who attend the Emergency Department of a hospital in Callao in 2025.

Methodology: This study will employ a quantitative approach, with a non-experimental design and a methodology based on the hypothetic-deductive method.

Procedure: It is projected that the information will be collected through questionnaires administered to patients who meet the specified requirements in the emergency department.

Instruments: The survey technique will be used as the data collection tool, implementing a questionnaire developed by Marcelo D. in Peru, which assesses the quality of care through 35 questions organized into three dimensions: human, technical-scientific, and environmental. To measure the level of user satisfaction, the ENPSS-21 questionnaire, designed by Haruna J. and Japanese collaborators, consisting of 20 items, will be used.

Keywords: quality of care, patient satisfaction, emergency, nursing, level of satisfaction.

1.EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, resulta evidente que la eficiencia y calidad de los servicios de emergencia son aspectos fundamentales que repercuten significativamente tanto en la experiencia del paciente como en su evolución clínica. A nivel mundial, los servicios de enfermería en emergencias enfrentan múltiples retos como la alta demanda, el estrés laboral, la escasez de personal y la complejidad de los casos atendidos, lo que puede afectar la calidad del cuidado ofrecido ya que bien se sabe que esto genera diversas consecuencias negativas en el personal de salud haciendo que puedan llegar a brindar una atención de baja calidad (1).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS): La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad deben ser: Eficaz, seguro, centrado en las personas, los servicios de salud deben ser: Oportuno, equitativo, integrado, eficiente (2).

La OMS estima que entre 5,7 y 8,4 millones de muertes al año en países de ingresos bajos y medianos son atribuibles a la atención sanitaria de mala calidad, lo que representa hasta el 15 % del total de muertes en dichas regiones (3).

Se destaca la relevancia del valioso trabajo que realiza el personal de salud, ya que una atención deficiente puede tener repercusiones negativas en los pacientes. De acuerdo con la OMS, las lesiones ocasionadas durante la atención médica ocupan el puesto número 14 entre las principales causas de morbilidad a nivel global, comparable con enfermedades como la tuberculosis y el paludismo. Se estima que anualmente se hospitaliza a cerca de 421 millones de personas, de

las cuales aproximadamente 42,7 millones experimentan eventos adversos durante su estancia hospitalaria. Incluso las proyecciones más conservadoras confirman que los daños sufridos por los pacientes en el ámbito asistencial constituyen una de las principales causas de enfermedad y muerte en el mundo (4).

Numerosas investigaciones han evidenciado que una atención de enfermería eficiente y de calidad no solo incrementa la satisfacción del paciente, sino que además contribuye a disminuir los tiempos de espera, los errores clínicos y los reingresos hospitalarios. Actualmente, la satisfacción del paciente se considera un indicador fundamental para evaluar la calidad en los servicios de salud, estando directamente relacionada con la preparación profesional, la disposición y las habilidades comunicativas del personal de enfermería (5).

La satisfacción del paciente se ha consolidado en la actualidad como un criterio fundamental para valorar la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería. En el contexto latinoamericano, diferentes investigaciones señalan que el nivel de satisfacción percibido por los usuarios respecto a la atención recibida oscila entre un 60 % y un 80 %, dependiendo del tipo de servicio hospitalario analizado, como áreas de emergencia, hospitalización o atención postoperatoria. No obstante, dichos promedios ocultan brechas significativas, pues en numerosos establecimientos de salud los usuarios aún manifiestan insatisfacción vinculada al trato recibido, la efectividad de la comunicación y la oportunidad en la prestación de servicios, lo cual pone de manifiesto que la calidad del cuidado no siempre se ajusta a las expectativas de los pacientes (6).

Un caso representativo se encuentra en Chile, donde estudios han evidenciado que la asignación de 18 pacientes a una sola enfermera, en contraste con una carga de 8, se asocia con un incremento del 41 % en la mortalidad hospitalaria, un aumento del 20 % en las readmisiones y una prolongación del 41 % en la estancia hospitalaria. Asimismo, la percepción de satisfacción de los usuarios respecto a los cuidados recibidos disminuye de manera notable, lo que evidencia que la sobrecarga de trabajo repercute de forma directa en la calidad percibida de la atención de enfermería (7).

En Ecuador, un estudio en 2024 mostró que el 58,9 % de los pacientes de emergencia expresaron insatisfacción global, siendo las principales deficiencias la capacidad de respuesta y la confiabilidad del servicio (8).

En Perú, el estudio nacional de satisfacción de usuarios en salud realizado en 2022 indicó que únicamente el 66.2 % de los pacientes estuvo satisfecho con la atención brindada en emergencias, resaltando el papel de enfermería como un factor clave en la percepción del servicio recibido (9).

En el Callao también se realizaron estudio publicado en el 2021 donde se habla acerca de la calidad de atención que se brinda en el Hospital donde se obtuvo un resultado sobre la atención del profesional de enfermería 41% mala, el 36% fue regular y el 23% fue buena (10).

En este contexto, es crucial indagar a fondo la conexión existente entre la calidad del servicio de enfermería y la percepción de satisfacción por parte del paciente en los entornos de emergencia., tomando en cuenta tanto aspectos técnicos como humanos y emocionales. Un mayor conocimiento sobre esta relación permitirá implementar políticas efectivas, fortalecer las prácticas clínicas y promover entornos de atención centrados en el paciente. Así, se contribuirá de manera concreta al desarrollo de sistemas de salud más equitativos, eficientes y humanizados en toda la región.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión conocimiento y habilidades para suplir necesidades se relaciona en la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao 2025?

¿Cómo la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humanidad del profesional se relaciona en la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao 2025?

¿Cómo la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión ambiente de la atención se relaciona en la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao 2025?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar cómo la dimensión Conocimiento y habilidades para suplir necesidades incide en la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao.
- Identificar cómo la dimensión Humanidad del personal de Enfermería incide en la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao.
- Identificar cómo la dimensión Ambiente de la atención incide en la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El presente proyecto recopilara información que suma importancia a la calidad de cuidado que brinda el profesional de Enfermería ya que si bien sabemos la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería constituye un componente esencial dentro de los servicios de salud, especialmente en áreas críticas como los servicios de emergencia.

En estos espacios, donde los pacientes suelen presentarse con situaciones clínicas agudas, inesperadas y de alta vulnerabilidad, el papel de la enfermería adquiere una relevancia aún mayor. La atención oportuna, eficiente, segura y empática se convierte en un factor determinante no solo para el proceso de recuperación, sino también para la percepción general del servicio recibido por parte del paciente.

Desde el punto de vista teórico, se entiende la calidad de atención como el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener los resultados deseados y se ajustan a las expectativas del usuario.

Cabe resaltar que la presente investigación esta fundamentada en la teoría de Cuidado Humanizada de Jean Watson ya que se centra en la importancia de la relación enfermera-paciente de una manera holística.

Por otro lado, la satisfacción del paciente se ha convertido en un indicador clave en la evaluación de la calidad asistencial. Esta se relaciona directamente con la experiencia que vive el usuario durante su estancia hospitalaria, y está influida por factores como la atención personalizada, el tiempo de espera, la actitud del personal y el nivel de confianza que generan los profesionales de salud.. Esta relación permite identificar áreas de mejora, promover prácticas de atención más humanas y eficaces, y fortalecer el rol del profesional de enfermería como pieza clave dentro del equipo multidisciplinario de salud.

1.4.2. Metodológica

La presente investigación adopta un enfoque metodológico aplicado, ya que su finalidad no se limita a la construcción de teoría, sino que busca responder de manera práctica a un problema real del ámbito hospitalario: elevar la calidad de los cuidados de enfermería y, en consecuencia, mejorar la satisfacción de los pacientes. Este planteamiento garantiza que los hallazgos obtenidos puedan convertirse en propuestas útiles y de aplicación directa en los servicios de salud.

Se recurre además a un diseño correlacional, en la medida que el interés del estudio es examinar el vínculo existente entre la atención brindada por el profesional de enfermería y el nivel de satisfacción percibido por los usuarios, sin manipular intencionalmente las variables. Esta estrategia resulta adecuada porque permite conocer cómo se relacionan ambos aspectos y generar evidencia que respalde decisiones en la gestión clínica.

El carácter transversal de la investigación responde a la necesidad de recolectar información en un único momento, lo que posibilita describir la situación en un punto específico del tiempo. Finalmente, la naturaleza no experimental del estudio se justifica porque el análisis se realiza observando la realidad en su entorno habitual, sin alterar las condiciones en las que ocurre el fenómeno, lo cual asegura tanto la pertinencia ética como la validez de los resultados obtenidos.

1.4.3. Práctica

La importancia práctica de esta investigación se fundamenta en la posibilidad de aportar información útil y aplicable a la mejora de los servicios de salud, particularmente en el área de emergencia, donde la atención oportuna y de calidad resulta determinante. Estudiar la relación entre la calidad del cuidado proporcionado por el profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes permitirá identificar con mayor precisión tanto los aspectos positivos del desempeño asistencial como aquellas debilidades que requieren ser atendidas de manera prioritaria.

A partir de estos hallazgos será posible diseñar estrategias de intervención orientadas a optimizar los procesos de atención, tales como la implementación de programas de capacitación continua, la actualización de protocolos de cuidado y el fortalecimiento de competencias comunicativas y humanísticas en el personal de enfermería. Todo ello contribuirá a garantizar un servicio más seguro, eficiente y empático, con impacto directo en la percepción y confianza de los pacientes.

Asimismo, los resultados de esta investigación ofrecerán a los gestores de salud y a las instituciones hospitalarias herramientas valiosas para la toma de decisiones fundamentadas, al brindar evidencia que sustente políticas y acciones de mejora continua. De esta manera, se favorecerá no solo la eficiencia del servicio de emergencia, sino también el fortalecimiento de la calidad institucional y la consolidación de un modelo de atención centrado en las necesidades de la persona.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La presente investigación está programada para desarrollarse en el tercer trimestre de 2025.

1.5.2. Espacial

La recolección de datos y análisis se efectuará dentro del servicio de emergencia del Hospital Luis Negreiros Vega – EsSalud.

1.5.3. Población o unidad de análisis

La población de este proyecto estará compuesta por personas que hayan sido atendidas en el servicio de emergencia de un hospital situado en el Callao.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Vargas Y. et al. (11). En el 2025, en México, cuyo objetivo era: “Medir la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de hemodiálisis”, proporcionando resultados sobre la percepción del paciente en relación con la atención recibida, con un estudio de tipo observacional, descriptivo. Los resultados evidenciaron que tanto la atención proporcionada por enfermería como el nivel de satisfacción del paciente son determinantes esenciales para optimizar la vivencia del proceso terapéutico. Sin embargo, cada uno está influenciado por diferentes aspectos: la calidad está vinculada a factores técnicos y clínicos, mientras que la satisfacción depende de elementos como la comunicación y el apoyo emocional. Esto subraya la importancia de abordar ambos aspectos de manera integral para asegurar la calidad y el bienestar del paciente.

Iraizoz A. et al. (12). En el 2024, en España, tuvo como objetivo: “Evaluar la satisfacción con los cuidados enfermeros en el contexto del paciente crítico.”. Estudio con metodología: descriptivo prospectivo con análisis correlacional y análisis cualitativo en un área de cuidados intermedios de un hospital universitario de nivel terciario. Teniendo como resultado: “El nivel de satisfacción global de la escala NICSS fue de 5,81 (IC 95 % 5,75-5,87) sobre 6. Las variables que presentaron asociación fueron: motivo de ingreso, ingreso previo y grado de recuperación. Del análisis de las preguntas abiertas se obtuvieron 3 temas principales: cuidado enfermero, esencia de la enfermera y naturaleza de la unidad.”

Congo L. (13) En el 2024, en Ecuador, presento como objetivo: “Analizar el nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía en relación a la atención de enfermería del Hospital San Vicente de Paúl, 2023”, la investigación fue de carácter descriptiva, no experimental y transversal, teniendo como resultado lo siguiente: El análisis evidenció que nueve de cada diez pacientes percibieron un nivel elevado de satisfacción con la atención brindada, y dos de cada diez manifestaron una satisfacción absoluta. No obstante, es importante destacar que el componente que obtuvo menor valoración fue el denominado “conforta”, el cual está relacionado con el trato empático y humanizado hacia el paciente.

Montenegro P. (14). En el 2022 en Ecuador, planteo el objetivo que fue: “Determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Básico Huaquillas”, donde tuvo la metodología con enfoque cuantitativa de diseño no experimental-transeccional y de alcance tipo descriptivo. Los resultados revelaron que la mayoría de los ítems evaluados muestran un grado medio de satisfacción, mientras que la satisfacción general con la atención en salud se sitúa en un 46%. Asimismo, se halló una correlación positiva de magnitud moderada entre la calidad del servicio brindado y el nivel de

satisfacción del usuario. Con base en el análisis de los resultados, se diseñó un plan de mejora enfocado en los aspectos críticos identificados, especialmente en lo relacionado con la capacitación del personal de salud y la calidad de la información entregada a los pacientes.

Ropero A. et al. (15). En el 2022, en Colombia. Esta investigación se propuso como objetivo “medir la satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería en el servicio de urgencias de una institución de atención primaria en Cúcuta, Norte de Santander”, mediante la aplicación de la escala NOC y bajo el marco conceptual de Katharine Kolcaba. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. Los resultados indicaron que la variable predominante para satisfacer la necesidad del paciente fue la pertinencia, sustentada en la presencia de los recursos materiales y humanos necesarios para brindar la atención adecuada. Esto se reflejó en que el 83 % de los participantes del estudio se mostraron entre completamente satisfechos y muy satisfechos.

Antecedentes Nacionales

Torres (16). En el 2023, en Lambayeque, en su investigación que tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque”. Teniendo una metodología fue cuantitativo, descriptivo, transversal, no experimental y correlacional. Según los datos obtenidos, la calidad de atención en enfermería fue evaluada predominantemente como media (65%) y baja (25%), mientras que el nivel de satisfacción de los usuarios osciló entre medio (61.8%) y alto (34.6%).

Leon L. et al. (17). En el 2023 en Perú, en el estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia de un hospital de Lima.”. La investigación se desarrolló bajo

el enfoque del método hipotético-deductivo, con un diseño descriptivo, aplicado, no experimental, correlacional y de tipo transversal. Entre los resultados más relevantes, se identificó un valor de $p = 0.606$, lo que sugiere una relación directa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes. Estos resultados se respaldan con un 69.9 % de participantes que calificaron la calidad de atención como buena y un 65.6 % que se mostraron satisfechos con la atención recibida en el servicio de emergencias. Con base en estos resultados, se puede afirmar que una mejor calidad en la atención brindada por el personal de enfermería se traduce en un aumento significativo en la satisfacción del paciente. Asimismo, el 76.5 % de los pacientes consideraron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, el 21.1 % la calificó como regular y el 2.4 % la percibió como deficiente. En cuanto a las actitudes hacia el cuidado recibido, el 76.2 % de los participantes en la encuesta indicaron sentirse satisfechos con la atención recibida por parte de la enfermera, en contraste con un 23.8 % que mostraron insatisfacción.

Rodríguez R. (18). En el 2023, en Lima, tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023”. En términos metodológicos, se implementó un método hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo. Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque básico, con un diseño no experimental de tipo descriptivo–correlacional y con un alcance transversal. En los hallazgos se identificó que más de la mitad de los encuestados (53,3 %) calificó la atención de enfermería como de alta calidad, mientras que el 46,7 % la evaluó en un nivel medio. En relación con la satisfacción de los usuarios que acudieron al área de emergencias, se constató que la gran mayoría (86,7 %) manifestó sentirse satisfecha con el cuidado recibido, frente a un 13,3 % que refirió algún nivel de inconformidad. Al analizar las dimensiones de la variable calidad del cuidado enfermero, se verificó la existencia de una relación estadísticamente significativa en los componentes técnico–científico ($p = 0.001$), humano ($p = 0.004$) y del entorno ($p = 0.003$).

Arce M. (19). En el 2022, en Lima, donde tuvo como objetivo: “Establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza”. La investigación se desarrolló con un diseño observacional, analítico, transversal y prospectivo, incluyendo una muestra de 400 pacientes. Los hallazgos principales mostraron que, en las distintas dimensiones de la calidad de atención, los niveles de satisfacción fueron los siguientes: fiabilidad (49.25%), capacidad de respuesta (67%), seguridad (72.25%), empatía (54.25%) y aspectos tangibles (55.75%). Además, la evaluación de la variable calidad de atención alcanzó un 57.25%, mientras que la satisfacción del usuario fue del 50.25%. La relación entre estas variables resultó estadísticamente significativa, con un valor $p < 0.05$, lo que permitió concluir que existe una asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

Guevara M. (20). En el 2022, en Cusco, planteo como objetivo: “Determinar la relación entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en hospitalización de una Clínica de Cusco”, tuvo una metodología básica, de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, donde tuvo como resultado lo siguiente: Se observó una asociación fuerte y estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario, con un valor $p = 0.000$ y un coeficiente de correlación $\rho = 0.769$ según Spearman. Además, se identificó una relación fuerte, significativa y directa entre las competencias del personal de enfermería y la satisfacción del paciente, con un valor de $\rho = -0.821$. Asimismo, se encontró una correlación altamente significativa ($p < 0.01$) entre la comunicación abierta entre enfermero y paciente y la satisfacción del usuario ($\rho = 0.837$). El estudio reveló una asociación estadísticamente significativa ($p < 0.01$) entre la disposición del personal para brindar atención bajo condiciones de estrés laboral y el nivel de satisfacción del usuario, con un coeficiente ρ de 0.906.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Calidad del cuidado del profesional de Enfermería

Calidad de atención: Se refiere al nivel en que los servicios de salud proporcionados a individuos y comunidades contribuyen a mejorar los resultados de salud esperados. Esta se sustenta en prácticas clínicas basadas en evidencia científica y resulta esencial para alcanzar la cobertura universal en salud. En el contexto del compromiso de los países con el objetivo de garantizar salud para todos, es crucial prestar atención a la calidad de los servicios ofrecidos (21).

Calidad de atención de Enfermería: En el ámbito de la enfermería, este concepto hace referencia al conjunto de acciones, actitudes y comportamientos que el profesional de enfermería adopta durante su interacción con el paciente, con el objetivo de responder de manera integral y oportuna a sus necesidades, expectativas y percepciones sobre la atención recibida. Estas prácticas no solo contemplan la ejecución técnica de procedimientos, sino también la calidez, empatía y compromiso ético que garantizan una experiencia de cuidado humanizado y de calidad, contribuyendo así al bienestar físico, emocional y psicológico del usuario (22).

La calidad de la atención es un concepto de naturaleza dinámica y con múltiples significados. Se describe como dinámica debido a que abarca diferentes niveles dentro de la institución, considerando la cultura organizacional, el contexto laboral en los servicios sanitarios y la capacidad para resolver eficazmente los problemas de los pacientes y la evaluación subjetiva de los usuarios frente al cuidado que se les ofrece. Su significado puede variar dependiendo del enfoque del interlocutor, ya sea desde la mirada científica, profesional, ciudadana o del propio usuario del sistema de salud. Además, es un término con carácter multidimensional, tal como lo planteó Avedis Donabedian, al destacar que la calidad no solo depende del aspecto técnico, sino también de componentes esenciales como la dimensión interpersonal y la calidad en la prestación de los servicios (23).

Es ampliamente reconocido que una atención de enfermería de calidad resulta fundamental para alcanzar resultados clínicos favorables, así como para proteger al paciente de posibles riesgos, prevenir eventos adversos y garantizar su seguridad durante todo el proceso de atención. Este tipo de cuidado, basado en estándares profesionales y principios éticos, contribuye significativamente a la efectividad del tratamiento y al bienestar integral del usuario (24).

Dimensiones de la Calidad de atención de Enfermería

Dimensión 1: Conocimiento y Habilidades para suplir necesidades

La profesión de enfermería se adapta constantemente a transformaciones dinámicas y retos permanentes. En la actualidad, los profesionales de enfermería requieren de una formación integral y sólida, que les permita emplear un juicio clínico fundamentado, aplicando el pensamiento crítico y respaldándose en la mejor evidencia científica disponible con el fin de asegurar resultados óptimos en la atención al paciente (25).

Las competencias abarcan tres dimensiones: el saber (conocimiento), el saber hacer (habilidades) y el ser (aptitudes); estas se encuentran acopladas de tal forma que le ofrecen al individuo las bases suficientes para el desempeño óptimo en su trabajo, y nacen de un conjunto de conocimientos organizados y validados por el método científico, el cual se acoge bajo la jurisdicción de una disciplina (26).

Las competencias y las habilidades para la ejecución del proceso de atención de enfermería durante el cuidado son múltiples y se interrelacionan; así mismo, estas deben seguir siendo individualizadas, reconocidas y socializadas para corroborar su grado de aplicabilidad en la práctica profesional (27).

Dimensión 2: Humanidad del personal

En esencia, humanizar la sanidad significa personalizar la atención al paciente. Y es que conviene no olvidar que detrás de cada enfermedad hay una persona que está viviendo su experiencia de una manera determinada y que tiene que incorporar dicha situación a su vida.

En este sentido, hay cosas que no se pueden sustituir, como es la presencia de un ser humano ante los pacientes que están sufriendo dolor: una mirada, unas palabras, sonreír, mostrar calidez, escuchar, tener empatía, comprensión de la situación del otro, la ética. La humanización en salud significa mucho más que ser cordial y agradable. Implica minimizar la tendencia de tratar al enfermo como si fuera un objeto, una simple enfermedad o unos síntomas concretos. Por encima de todo el cuidado humanizado requiere considerar a los pacientes como personas. Supone abandonar las relaciones funcionales para convertirlas en relaciones personales (28).

La humanización de la atención en salud se basa en la acción fundamental del quehacer sanitario y del personal de salud: Cuidar. El resultado de la acción del cuidado, por parte de todo el equipo de salud, su calidad y eficacia dependen, en buena medida, de que se produzca un encuentro entre personas, una, condición de paciente y la otra en su rol profesional de cuidador (29).

Dimensión 3: Ambiente de la Atención

El ambiente físico tiene la responsabilidad de cuidar la sensibilidad y dignidad humana de los pacientes y sus familiares, buscando aliviar sus inquietudes y temores, sobre todo en momentos complicados como la espera de resultados tras una cirugía, emergencias, terapia intensiva o diagnósticos críticos. Esto se puede considerar al momento de seleccionar los acabados, tomando en cuenta que no hay necesidad de crear todos los ambientes asépticos dando prioridad al mantenimiento, las superficies reflexivas no son deseables. Cuantas veces durante una visita al

hospital nos sentimos golpeados por la frialdad del ambiente físico, todos los materiales reflexivos, el mobiliario de metal, con arreglo al azar, o con dificultad de orientarse, falta de iluminación o de vista agradable, con la impresión de una estructura enorme, opresora y potencialmente autoritaria, en la que la dimensión humana se siente anulada. La seguridad se puede procurar proporcionando un ambiente cálido no-institucional, a fin de disminuir el miedo, y aumentar la confianza y autoestima de los usuarios (30).

Además, que un medio ambiente hospitalario describe la presencia de un entorno que no expone al paciente y al personal sanitario al riesgo de adquirir una nueva enfermedad (31).

Variable 2: Satisfacción del paciente

Satisfacción: La satisfacción se puede definir como la realización de un deseo o la satisfacción de una necesidad, de manera tal que se produce sosiego y tranquilidad. Las personas se sienten satisfechas, pues, cuando logran cumplir un deseo o alcanzar una meta trazada de antemano, por lo que se alcanza un estado de bienestar (32).

Satisfacción del paciente: Es un término que hace referencia a la evaluación subjetiva de la experiencia y percepción de los servicios de atención médica que una persona ha recibido. Por tanto, la satisfacción en el sector sanitario refleja la diferencia entre el cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un paciente con respecto al servicio o atención recibida. Además, este concepto abarca varios aspectos, entre los que se encuentran la calidad asistencial en el tratamiento de los pacientes, la accesibilidad de los servicios y el trato aportado durante la atención, entre otros. Todos ellos ejercen una influencia en la definición del nivel de satisfacción, por lo que es primordial ofrecer servicios de mayor calidad para mantener el grado de satisfacción máximo (33).

Escalas de Satisfacción del paciente: Las escalas de satisfacción del paciente son herramientas esenciales para medir y cuantificar la experiencia y satisfacción del paciente. Entre las más utilizadas se encuentran:

Escala de Likert: En la escala, el encuestado califica sus respuestas al “estar de acuerdo o no” con la situación. Por lo tanto, lo que esta escala determina es la conformidad de las personas y resulta útil cuando necesitas una opinión detallada sobre un tema en particular (34).

PROM y PREM: Los indicadores de resultados y experiencias informados por el propio paciente, denominados en inglés como “patient reported outcome measures” (PROM) y “patient reported experience measures” (PREM). Mediante su uso se puede evaluar desde la perspectiva del paciente aspectos como la efectividad de una intervención o la seguridad en la atención sanitaria (35).

Net Promoter Score (NPS): es una medida de satisfacción y lealtad de los pacientes hacia un servicio de atención médica. Se determina a través de una escala de 0 a 10, en la que los pacientes, en caso de necesidad, califican su probabilidad de recomendar el centro de salud a otras personas, amigos o familiares. Un NPS positivo indica una satisfacción general alta y una tendencia a recomendar el servicio, mientras que un NPS negativo indica insatisfacción y una tendencia a no recomendar el centro de salud (36).

Enfermería: La enfermería es una profesión del área de la salud dedicada al cuidado integral de las personas en todas las fases de la vida, enfocándose en la promoción, conservación y recuperación de la salud, así como en brindar apoyo durante el proceso de una muerte digna.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la enfermería incluye la atención tanto autónoma como colaborativa que se ofrece a individuos de todas las edades, familias, grupos y comunidades, estén enfermos o sanos, en cualquier entorno. Esta disciplina abarca la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y el cuidado de personas enfermas, con discapacidad o en estado terminal (37).

Teoría de Enfermería:

Jean Watson “Teoría del cuidado humanizado” La presente investigación se fundamenta en el enfoque teórico propuesto por Jean Watson, el cual concibe el cuidado en enfermería como un proceso interpersonal y consciente, orientado a favorecer el bienestar integral del paciente. Esta perspectiva sostiene que brindar atención va más allá del cumplimiento técnico, pues implica una relación auténtica basada en el respeto, la empatía y el compromiso ético. En el ámbito hospitalario, especialmente en los servicios de emergencia donde los usuarios suelen encontrarse en situaciones críticas o de alta vulnerabilidad, es fundamental que el personal de enfermería establezca vínculos humanos significativos que favorezcan una atención cálida, segura y humanizada. Desde esta visión, se considera que una atención que incorpora estos elementos humanistas puede incidir positivamente en la experiencia del paciente, incrementando su percepción de calidad y, en consecuencia, su nivel de satisfacción con el servicio recibido (38).

Jean Watson, creadora de la Teoría del Cuidado Humano, plantea que los procesos de reorganización y tecnificación que predominan en los sistemas de salud actuales pueden provocar un distanciamiento en la relación entre el profesional y el paciente, afectando así la esencia humanista del cuidado. Frente a este escenario, destaca la importancia de revalorizar aspectos fundamentales como la empatía, la espiritualidad y la conexión auténtica en el ejercicio de la enfermería. En el contexto del servicio de emergencia, donde las intervenciones tienden a centrarse en lo técnico y en la rapidez de respuesta, se vuelve esencial que los profesionales de

enfermería integren estos elementos en su práctica diaria, no solo para mejorar la calidad del cuidado, sino también para fortalecer la satisfacción de los pacientes que reciben atención en situaciones críticas (39).

Las teorías en enfermería, como la propuesta por Jean Watson, permiten comprender, interpretar y anticipar diversos fenómenos que ocurren en la práctica clínica. Su aplicación no solo facilita el análisis reflexivo de las situaciones que enfrentan los profesionales de enfermería también facilita la toma de decisiones para incrementar la calidad de la atención en el contexto del servicio de emergencia, estas teorías resultan esenciales, ya que contribuyen a ajustar las intervenciones según las necesidades reales de los pacientes, fortaleciendo tanto la atención brindada como la satisfacción del usuario respecto al servicio recibido. Además, su utilidad se extiende al ámbito investigativo, al proporcionar una base conceptual sólida que guía el estudio y la mejora continua de la práctica profesional (40).

Florence Nightingale “Teoría del Cuidado”: La teoría ambiental de Florence Nightingale constituye uno de los pilares fundacionales del cuidado moderno en enfermería. Su propuesta sostiene que el entorno que rodea al paciente —físico, emocional y social— influye directamente en su proceso de recuperación y bienestar. Desde este enfoque, el enfermero no solo debe cubrir las necesidades clínicas, sino también manejar activamente el entorno del paciente para promover su estabilidad y mejorar cómo percibe la atención recibida. En el contexto de los servicios de emergencia, donde los factores como el ruido, la iluminación, la ventilación, el orden y la actitud del personal pueden impactar significativamente la experiencia del usuario, aplicar estos principios permite ofrecer un cuidado más integral. Por tanto, garantizar condiciones ambientales óptimas y una atención centrada en la persona puede contribuir directamente a elevar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del paciente respecto a su atención en el área de emergencia (41).

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 servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025

H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi1: La dimensión conocimiento y habilidades para suplir necesidades se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un hospital del Callao.

Hi2: La dimensión humanidad del personal de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un hospital del Callao.

Hi3: La dimensión ambiente de la atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un hospital del Callao.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El trabajo de investigación se conformará mediante un enfoque hipotético-deductivo, donde a partir de hipótesis se lograr construir conclusiones, debido a que se parte de una perspectiva general para progresivamente delimitar enunciados particulares y precisos. Comienza con una teoría sobre cómo funcionan las cosas, y de ahí surgen hipótesis comprobables que más adelante seguirán el proceso de comprobación de las mismas y así por ende conseguir conclusiones con base (42).

3.2. Enfoque de la investigación

Este estudio se basará en un enfoque cuantitativo, ya que busca evaluar de forma objetiva la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. Este enfoque permite recolectar datos numéricos mediante instrumentos estandarizados, como encuestas o cuestionarios, lo cual facilita evaluar percepciones, niveles de satisfacción y aspectos específicos del servicio brindado por el personal de enfermería (43).

La utilización del enfoque cuantitativo resulta pertinente, ya que posibilita el análisis estadístico de los datos obtenidos, permitiendo identificar tendencias, establecer correlaciones y comparar resultados entre diferentes grupos o contextos. A través de este método, se buscará comprobar si existe una relación significativa entre la calidad percibida en la atención de enfermería y el grado de satisfacción reportado por los pacientes, fortaleciendo así la validez de los hallazgos (44).

La investigación cuantitativa consiste en recolectar y analizar datos numéricos. Este método es ideal porque permitirá identificar tendencias y promedios, realizar predicciones, comprobar relaciones y obtener resultados generales de poblaciones grandes (45).

Este tipo de enfoque también favorece la toma de decisiones informadas por evidencia, aspecto esencial para el desarrollo continuo de los servicios sanitarios y la implementación de acciones que optimicen la vivencia del paciente.

3.3. Tipo de investigación

La presente investigación se enmarcará dentro del enfoque de investigación aplicada, ya que su propósito principal no es solo generar conocimiento teórico, sino utilizar dicho conocimiento para resolver un problema concreto dentro del ámbito de la atención en salud: mejorar la calidad del cuidado de enfermería y, con ello, la satisfacción del paciente (46).

Este tipo de investigación se orientará a la acción práctica y tiene como finalidad ofrecer soluciones útiles, directamente aplicables al contexto hospitalario o clínico. En este caso, los resultados obtenidos permitirán identificar áreas específicas de mejora en la atención de enfermería, generar recomendaciones para optimizar la calidad del servicio y contribuir a la implementación de estrategias que aumenten la satisfacción del paciente (47).

3.4. Diseño de la investigación

El enfoque del estudio es correlacional, orientado a explorar la relación y el grado de conexión entre la calidad en la atención de enfermería y la satisfacción experimentada por los pacientes.

El objetivo no es manipular variables, sino determinar si existe una asociación significativa entre ellas. Este tipo de diseño es adecuado cuando se desea conocer cómo se comporta una variable en función de otra, lo cual resulta útil para tomar decisiones basadas en evidencia dentro del entorno clínico o hospitalario (48).

La investigación se desarrollará bajo un enfoque transversal, ya que la recolección de datos se realiza en un solo momento en el tiempo, sin seguimiento a lo largo de un periodo (49).

El estudio es de tipo no experimental, dado que no se manipulará deliberadamente las variables independientes, ni se controlará el entorno o las condiciones en las que ocurre el fenómeno. En su lugar, se observará y analizará la realidad tal como se presenta en el contexto natural, en este caso, el entorno hospitalario o clínico. Esta elección metodológica es adecuada cuando se trabaja con poblaciones humanas en entornos reales donde la intervención directa no es ética ni viable, especialmente en servicios de salud (50).

3.4.1. Población

La población con la que se llevará a cabo el estudio estará integrada por individuos de 18 años en adelante, considerados legalmente como adultos, quienes acuden al servicio de emergencia del hospital seleccionado, cuyo Glasgow sea de 15 puntos para mayor conciencia en el momento de responder las preguntas planteadas. Con base en los datos del censo de Enfermería del área de emergencia del hospital, correspondiente al año 2023, que indica un promedio de 15 mil atenciones mensuales lo que anualmente genera una población de 180 mil pacientes seguido a ello se estableció una muestra representativa utilizando la fórmula de muestreo probabilístico simple obteniéndose un resultado 384 pacientes para el estudio.

Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos en el servicio de Emergencia en un hospital del Callao.
- Pacientes de 18 años a más.
- Pacientes con escala Glasgow de 15 puntos y acepten formar parte del trabajo de investigación.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que se niegan a realizar el estudio
- Pacientes cuyo Glasgow sea inferior a 15 puntos, y/o cuenten con alguna discapacidad mental.
- Pacientes que no cumplan con la edad en el rango establecido.

3.4.2. Muestreo

La población de esta investigación estará compuesta por un grupo finito de 180000 personas atendidas en el servicio de emergencia de un hospital del Callao, en el año 2025. La muestra se estableció mediante la aplicación de la fórmula de cálculo muestral para población finita, obteniendo que la muestra será constituida por 384 personas.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n (tamaño de la muestra) = 384

N (tamaño de la población) = 180000

Z (nivel de confianza – al 95%) = 1.96

e (error de estimación máximo – 5%) = 5%

p (probabilidad de éxito) = 50%

q (1- p, probabilidad de fracaso) = 50%

3.5. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
V1: Calidad de atención por parte de Enfermería	La calidad del cuidado de enfermería se refiere al nivel en que los servicios de salud contribuyen a mejorar las probabilidades de alcanzar resultados positivos en la salud de individuos y comunidades. Esta se sustenta en conocimientos profesionales y representa un componente clave para alcanzar la cobertura universal en salud (51).	Consiste en la aplicación estructurada de acciones, estándares y procedimientos realizados por el profesional de enfermería con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, garantizando un alto nivel de atención y satisfacción del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y habilidades para suplir necesidades • Humanidad del personal de Enfermería • Ambiente de la atención 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado adecuado • Cuidado oportuno • Cuidado seguro • Empatía • Comunicación • Ética • Confort • Privacidad 	Ordinal	<p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>Mala</p>
V2: Satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia	Representa un indicador relevante para medir la calidad de los cuidados en salud y se reconoce como un elemento esencial para el fortalecimiento de los servicios sanitarios (52).	Es la opinión del usuario respecto a la calidad que obtiene del especialista en enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad hacia el personal de enfermería • Accesibilidad hacia el personal de enfermería • Seguimiento continuo de paciente 	<p>Comunicación idónea entre enfermera y paciente</p> <p>Acceder al personal de enfermería</p> <p>Acciones por parte de enfermería para realizar el seguimiento del paciente</p>	Ordinal	<p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>Mala</p>

3.6. Habilidades e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Habilidades

Se utilizará la encuesta como instrumento de recolección de datos debido a su eficacia para obtener información directa y estructurada de los participantes. Esta técnica permitirá recopilar percepciones relevantes de forma rápida y confiable, facilitando el análisis conforme a los objetivos del estudio.

3.6.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1. Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería

La evaluación de la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería se realizará utilizando un cuestionario diseñado por Marcelo D., aplicado en un estudio desarrollado en Perú. Esta investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización de una clínica en Lima. El instrumento consta de 35 ítems distribuidos en tres dimensiones clave que definen la calidad del cuidado: la dimensión humana, la técnico-científica y la ambiental. Este cuestionario no solo permite valorar la percepción del paciente sobre la atención recibida, sino que también facilita un análisis más profundo de cada una de las dimensiones, proporcionando una visión integral sobre los distintos aspectos que conforman una atención de enfermería de calidad (53)

Instrumento 2. Cuestionario ENPSS-21 para medir la satisfacción del usuario

Para medir el nivel de satisfacción del usuario, se empleará el cuestionario ENPSS-21, desarrollado por Haruna J. y su equipo en Japón (54). Este instrumento consta de 20 preguntas organizadas en cuatro dimensiones específicas: "Explicación y respuesta" (preguntas 1 a 7), "Hospitalidad" (preguntas 8 a 13), "Trabajo en equipo" (preguntas 14 a 16) y "Manejo de síntomas" (preguntas 17 a 20). Cada dimensión evalúa aspectos clave relacionados con la experiencia del paciente durante su atención, permitiendo obtener una visión detallada y estructurada de su satisfacción.

Para la recolección de datos se empleó una escala Likert compuesta por seis posibles respuestas: totalmente en desacuerdo, ligeramente en desacuerdo, neutro, algo de acuerdo, totalmente de acuerdo y no aplicable. A cada respuesta se le asigna un valor numérico correspondiente, y la puntuación total se calcula sumando los valores obtenidos en cada ítem. De esta manera, se refleja de forma cuantitativa el nivel de satisfacción percibido por los participantes en la encuesta (55).

3.6.3. Validación

Instrumento 1. Cuestionario para valorar la calidad de atención de enfermería

El instrumento fue sometido a un proceso de validación mediante la técnica de juicio de expertos, con la participación de cuatro profesionales de enfermería con sólida trayectoria en los ámbitos asistencial, académico y administrativo. Luego, se aplicó una prueba de concordancia que evidenció un nivel de validez del 77.96%.

Instrumento 2. Cuestionario ENPSS-21 para medir la satisfacción del usuario

La validez del cuestionario ENPSS-21 se estableció mediante la técnica de juicio de expertos, que contó con la participación de cuatro profesionales con experiencia como usuarios de salas de emergencia, junto a nueve enfermeras especializadas en atención asistencial en servicios de emergencia. Luego, se realizó una prueba de concordancia entre los evaluadores, obteniéndose un índice de validez del 78%, lo cual respalda la fiabilidad y pertinencia del instrumento para evaluar la satisfacción del paciente en contextos de atención de urgencias.

3.6.4. Confiabilidad

Instrumento 1. Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería

Con el objetivo de evaluar la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto con una muestra de 20 pacientes que acudieron al servicio de emergencias. A partir de esta

aplicación, se calculó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.89, lo que indica un alto nivel de confiabilidad.

Instrumento 2. Cuestionario ENPSS-21 para medir la satisfacción del usuario

Para asegurar la confiabilidad del instrumento de medición, se realizó previamente una prueba piloto en 127 pacientes que acudieron al área de emergencias. El análisis de fiabilidad arrojó un Alfa de Cronbach de 0.9, indicador de una sólida consistencia interna, lo que confirma la pertinencia del cuestionario en la evaluación de la satisfacción del paciente en escenarios asistenciales.

3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos

Tras la aplicación de las encuestas, la información obtenida será clasificada y codificada de manera rigurosa con el fin de facilitar su análisis posterior. Este procedimiento se llevará a cabo utilizando el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), debido a su capacidad para gestionar grandes volúmenes de datos y ejecutar diversos tipos de análisis estadísticos con precisión y eficiencia.

Inicialmente, se procederá a realizar un análisis descriptivo, que permitirá conocer las características generales de la muestra a través del uso de frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central y de dispersión, según corresponda a la naturaleza de cada variable. Este análisis facilitará una primera aproximación a los resultados, permitiendo identificar patrones, tendencias o comportamientos relevantes dentro de los datos recolectados.

El procesamiento de la información a través del SPSS contribuirá a garantizar la validez y confiabilidad del análisis, permitiendo una interpretación objetiva y sustentada de los resultados en función de las preguntas de investigación y las hipótesis formuladas.

Así mismo la presente investigación llevará a cabo la obtención de datos utilizando distintos instrumentos previamente validados y considerados confiables, aplicados por medio de cuestionarios estructurados. Dicho proceso se efectuará únicamente con la aprobación del Comité Institucional de Ética de la Universidad y contará, además, con la debida autorización por parte del Hospital, a fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos éticos requeridos

para la ejecución del estudio.

3.8. Aspectos éticos

La validación ética del proyecto será otorgada por el Comité correspondiente de la Universidad Norbert Wiener como requisito para llevar a cabo el estudio, garantizando el respeto a las normativas y protocolos vigentes. Asimismo, se respetarán los principios éticos fundamentales contemplados en el Informe Belmont, tales como la autonomía, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia, garantizando la protección y el respeto hacia los participantes en todas las etapas del proceso investigativo (56).

Autonomía: Este principio se garantizará mediante la provisión de información clara, completa y comprensible sobre el estudio a los participantes, lo que les permitirá tomar una decisión libre, voluntaria e informada respecto a su participación (57).

No maleficencia: Se garantizará este principio ético mediante la implementación de medidas destinadas a prevenir cualquier tipo de daño o riesgo, ya sea físico, psicológico, emocional o social, a los participantes durante todas las etapas del estudio (58).

Beneficencia: Se promoverá el bienestar de los pacientes, considerando que los resultados obtenidos permitirán diseñar y proponer estrategias dirigidas a optimizar la calidad de atención en los servicios de salud (59).

Justicia: Todos los participantes serán tratados de manera equitativa, respetando su derecho a participar en el estudio sin ningún tipo de discriminación por motivos de género, edad, condición social, religión, etnia u otras características personales (60).

4.2. Presupuesto

Materiales	Cantidad	Precio unitario	Total
Equipo y Tecnología			
Laptop	01	s./ 3000	3000
Internet	01	s./200	200
Artículos de papelería			
Hojas Bond	1000	s./0.012	12
Lapiceros	15	s./1	15
Material Bibliográfico			
Fotocopias	100	s./0.10	10
Impresiones	300	s./0.10	30
Otros			
Pasajes	20	s./6	120
Refrigerios	15	s./12	180
Total			3567

Bibliografía

1. Alfaro Felices IS. Ansiedad, depresión y estrés en enfermeras de emergencia durante la pandemia COVID-19 [tesis]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2024 . [citado 2025 Jun 02] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/15277>
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Calidad de la atención [Internet]. Ginebra: OMS; [citado 2025 Jun 02]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care/?utm_source=chatgpt.com#tab=tab_1
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud de calidad [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 20 de julio de 2020 [citado 2025 Jun 02]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Organización Mundial de la Salud (OMS). Seguridad del paciente: datos en imágenes [Internet]. Ginebra: OMS; [citado 2025 Jun 12]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/facts-in-pictures/detail/patient-safety#:~:text=Uno%20de%20cada%2010%20pacientes,de%20ingresos%20medianos%20y%20bajos.>
5. Santamaría N. Experiencia del paciente: ¿clave para la mejora de salud? [Internet]. Lukkap; 2024 Jun 11 [citado 2025 May 12]. Disponible en: <https://www.lukkap.com/articulo/experiencia-del-paciente/>
6. Lucas-Choez MM, Alonso-Muñiz GR, Alcázar-Pichucho MT, Jaime-Hernández NK. Current challenges of nursing care in Latin America. CIENCIAMATRIA. 2022. [citado 2025 Jul 22]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-seguridad-del-paciente-y-cultura-S0716864017301268>

7. Camacho-Rodríguez DE, Carrasquilla-Baza DA, Dominguez-Cancino KA, Palmieri PA. Patient Safety Culture in Latin American Hospitals: A Systematic Review with Meta-Analysis. *Int J Environ Res Public Health*. 2022; [citado 2025 Jul 22]. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9658502/>
8. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la covid 19 [Internet]. uteq.edu.ec. [citado 2025 Jul 23]. Disponible en: https://www.uteq.edu.ec/investigacion/articulo/1680?utm_source
9. Superintendencia Nacional de Salud [Internet]. Gob.pe. [citado 2025 Jul 22]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/susalud/informes-publicaciones/3425959-boletin-estadistico-2022>
10. Guillen Claris Y. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Hospital de Ventanilla, Callao, Perú, 2019. Universidad Ricardo Palma - URP; 2021. [citado 2025 Jul 22] Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/1394361>
11. Vargas Rodríguez YA, Alcudia Velásquez A, Martínez Robles JD. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de hemodiálisis: Quality of nursing care and patient satisfaction in the area of hemodialysis. *LATAM* [Internet]. 30 de enero de 2025 [citado 2025 Jun 02]. 6(1):858 – 866. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/3384>
12. Iraizoz-Iraizoz A, Pérez-Paloma P, Blasco-Zafra A, Guillén-Chalezquer MÁ, Lerchundi-Arratibel E, Goñi-Viguria R. Evaluación de la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en un área de cuidados intermedios. *Enferm Cardiol* [Internet]. 2024 May 31 [citado 2025 Jun 09];30(90):[páginas]. Disponible en: <https://doi.org/10.59322/90.1523.LX2>

13. Congo Arcos LP. Nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía, en relación a la atención de enfermería del Hospital San Vicente de Paúl, 2023 [Tesis de maestría en Internet].; 2024 [citado 2025 Jun 15]. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/15495>
14. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. T-UCSG-POS-MGSS-352 [Internet]. Guayaquil: UCSG; [citado 2025 May 12]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/19033/1/T-UCSG-POS-MGSS-352.pdf>
15. Ropero Arenas AM, Maldonado Gutierrez ML, Cortina Huertas NM, Paternina Doria CD, Pérez Martínez MP, Solano Puerto YN. Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. Bol Semillero Inv Fam [Internet]. 29 nov 2022 [citado 2025 May 12]. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/872>
16. Chavarry T, Melissa C. Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del usuario en emergencia de un hospital de Lambayeque, 2023. Universidad César Vallejo; 2023. [citado 2025 May 12]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130376>
17. León Dionicio LY, Arévalo Marcos RA. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima: Quality of nurse care and patient satisfaction in the emergency Department in a hospital in Lima. LATAM [Internet]. 16 de noviembre de 2023 [citado 2025 Jun 10]. 4(5):620–633. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1343>
18. Rodriguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023 Tesis para optar el

título profesional de Licenciada en Enfermería [citado 2025 Jun 05]. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9645e721-b78c-4605-8e68-7609c2d70b1b/content>

19. Arce M. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud]. Lima-Perú: Universidad San Martín de Porres, 2022. 31 [citado 2025 Jun 12]. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10905/arce_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Guevara M. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y satisfacción del usuario con el servicio de hospitalización en una clínica de Cusco, 2022. Tesis de Maestría. [citado 2025 May 02]. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/121261>
21. World Health Organization (WHO). Quality of care [Internet]. Geneva: World Health Organization; [citado 2025 Jun 02]. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
22. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios de salud de calidad [Internet]. Ginebra: OMS; 2020 [citado 2025 Jun 14]. Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
23. Centro de Estudios de Estado y Sociedad [Internet]. Cedes.org. [citado 2025 Jun 02]. Disponible en:
<https://repositorio.cedes.org/bitstream/123456789/3884/1/SSPP200405.pdf>
24. Samsualam S, Agus AI, Amir H. Comportamiento de cuidado de enfermeras en el hospital: Una revisión bibliográfica. sjik [Internet]. 2 de mayo de 2021 [citado 2025 Jun 08]. 10(1):225-31. Disponible en: <https://sjik.org/index.php/sjik/article/view/607>

25. Potter PA, Perry AG, Stockert PA, Hall A. Fundamentos de enfermería. 11ª ed. Barcelona: Elsevier España; 2023. [citado 2025 Jun 02]. Disponible en: [https://www.berri.es/pdf/FUNDAMENTOS%20DE%20ENFERMERIA%20\(Edici%C3%B3n%20Pr%C3%A9mium\)/9788413824222](https://www.berri.es/pdf/FUNDAMENTOS%20DE%20ENFERMERIA%20(Edici%C3%B3n%20Pr%C3%A9mium)/9788413824222)
26. Moreno JA, Martínez KM, Gaitan OL. Competencias y habilidades de la y el profesional de enfermería, para aplicar el proceso enfermero durante el cuidado: revisión sistemática. [citado 2025 May 04]. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/05/1367869/9.pdf?utm_source=chatgpt.com
27. Moreno Sinisterra JA, Martínez Garzón KM, Serna Pedreros D, Gaitán-Gómez OL. Competencias y habilidades de la y el profesional de enfermería, para aplicar el proceso enfermero durante el cuidado: revisión sistemática. *Horizonte de Enfermería* [Internet]. 2022;33(1):109–25. [citado 2025 Jun 02]. Disponible en: <https://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/42455>
28. Simbiotia. Humanización de la salud: ¿Qué es y por qué es necesaria? [Internet]. Madrid: Simbiotia; 2022 [citado 2025 Jun 15]. Disponible en: <https://www.simbiotia.com/humanizacion-de-la-salud/>
29. Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO). La humanización de la atención en salud [Internet]. Santiago de Chile: SSMSO; 2024 [citado 2025 May 03]. Disponible en: <https://redsalud.ssmso.cl/la-humanizacion-de-la-atencion-en-salud/>
30. Cedrés de Bello S. Humanización y calidad de los ambientes hospitalarios. *Revista de la Facultad de Medicina Humana* [Internet]. 2000 Jul [citado 2025 Jun 13];23(2):93–7. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692000000200004

31. Simbiotia. Medio ambiente hospitalario: importancia y elementos clave [Internet]. Madrid: Simbiotia; 2024 [citado 2025 May 02]. Disponible en: <https://www.simbiotia.com/humanizacion-de-la-salud/>
32. Fingermann H. Concepto de satisfacción [Internet]. [s.l.]; 2015 Ene 26 [citado 2025 Jun 05]. Disponible en: <https://concepto.de/satisfaccion/>
33. UNIR. Satisfacción del paciente: qué implica y cómo mejorarla [Internet]. La Rioja: Universidad Internacional de La Rioja; 2024 [citado 2025 Jun 18]. Disponible en: <https://www.unir.net/revista/salud/satisfaccion-paciente/>
34. da Silva D. Qué es la escala de Likert y cómo aplicarla [Internet]. México: Zendesk Latinoamérica; 14 sep 2024 [citado 2025 Jun 12]. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/>
35. Zabaleta-del-Olmo E, González-del-Río M. Instrumentos de medida de resultados y de experiencias comunicadas por el paciente: directrices y herramientas para identificar y seleccionar los más adecuados. *Enferm Intensiva* [Internet]. 2021 Ene–Mar [citado 2025 Jun 12];32(1):37–41. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2020.08.001>
36. Author's Name. Beneficios de la implementación del sistema NPS en el sector sanitario [Internet]. LinkedIn Pulse; [citado 2025 Jun 11]. Disponible en: <https://www.linkedin.com/pulse/beneficios-de-la-implementaci%C3%B3n-del-sistema-nps-en-el-sector-sanitario/>
37. Organización Mundial de la Salud. Enfermería y partería [Internet]. Ginebra: OMS; 2022 [citado 2025 Jun 02]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/nursing-and-midwifery>
38. Redlands Community Hospital. Jean Watson's Theory of Human Caring [Internet]. Redlands, CA: Redlands Community Hospital; [citado 2025 Jun 15]. Disponible en:

<https://www.redlandshospital.org/nursing-excellence/jean-watsons-theory-of-human-caring/>

39. Rivera LN, Triana A. Cuidado humanizado de enfermería: visibilizando la teoría y la investigación en la práctica, en la clínica del Country ;[citado 2025 Jun 15]. Disponible en: https://www.ursos.cl/medicina/2011/0/ENFENFCO24/1/novedades/r/CUIDADO_HUMANIZADO_DE_ENFERMERIA_VISIBILIZANDO_LA_TEORIA_Y_LA_INVESTIGACION_EN_LA_PRACTICA.pdf
40. Denis Torres R. Aplicación de La Teoría de Florence Nightingale en los servicios de salud en Cuba. Multimedios [Internet]. 2021 [citado 2025 Jun 12]; 25(5). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-48182021000500014
41. Santillán ML. Florence Nightingale: teórica del cuidado y la enfermería [Internet]. Ciencia UNAM-DGDC; 19 jul 2022 [citado 2025 Jun 12]. Disponible en: <https://ciencia.unam.mx/leer/1027/florence-nightingale-teorica-del-cuidado-y-la-enfermeria>
42. De la Cruz P. El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. Horiz la Cienc. [Internet]. 2020;10(18):8. [citado 2025 Jun 12]. Disponible en: <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.430>
43. QuestionPro. ¿Qué es la investigación cuantitativa? [Internet]. 12 septiembre 2017 [modificado 13 marzo 2025] [citado 2025 Jun 02]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
44. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio MP. *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana; 2014. [citado 2025 Jun 02]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-
metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

45. Qualtrics. Investigación cuantitativa [Internet]. Qualtrics; [citado 2025 Jun 02]. Disponible en: <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/investigacion/investigacion-cuantitativa/>
46. Lozada J. Investigación aplicada: definición, propiedad intelectual e industria. *CienciAmérica*. 2014;3(1):47–50. [citado 2025 Jun 10]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
47. Escudero Sánchez CL, Cortez Suárez LA, coordinadores. *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala: Universidad Técnica de Machala; 2018. [citado 2025 Jun 02]. Disponible en: <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
48. Herrera Galiano A, Serra Valdés MA. El proceso diagnóstico y su enseñanza en la medicina. *Rev Habanera Cienc Méd*. 2011;10(1):126–134. [citado 2025 Jun 05]. Disponible en: <https://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>
49. Stewart L. Estudio transversal en investigación: definición, ejemplos y diseño. *ATLAS.ti Research Hub* [Internet]. 2023 [citado 2025 Jun 12]. Disponible en: <https://atlasti.com/es/research-hub/estudio-transversal-investigacion>
50. Landero Gómez DC. Investigación experimental y no experimental [Internet]. Instituto de Estudios Superiores de Chiapas, Universidad Salazar; 2021 [citado 2025 Jun 02]. Disponible en: <https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/6102aa6750ff4/tareas/9252cbda265c7f789a59cbc8557cc217investigacion%20experiemmntal.pdf>

51. Organización Mundial de la Salud (OMS). Calidad de la atención [Internet]. Ginebra: OMS; s. f. [citado 2025 Jul 20]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
52. UNIR Ecuador (Universidad Internacional de La Rioja). La satisfacción del paciente: qué implica, cómo se mide y claves de mejora [Internet]. 23 jun 2025 [citado 2025 Jun 26]. Disponible en: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/satisfaccion-del-paciente/>
53. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019 [citado 2025 Jun 02]. Disponible en : <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/54e9fbd3-af5e-4b79-a1ae-febc63c567bd/content>
54. Haruna J, Minamoto N, Shiromaru M, Taguchi Y, Makino N, Kanda N, Uchida H. Emergency Nursing-Care Patient Satisfaction Scale (Enpss): Development and Validation of a Patient Satisfaction Scale with Emergency Room Nursing. *Healthcare (Basel)*. 2022 Mar 12;10(3):518. doi: 10.3390/healthcare10030518. [citado 2025 Jun 02]. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8954055/>
55. QuestionPro. Escala de Likert: qué es y cómo utilizarla [Internet]. 2023 [citado 2025 Jun 02]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
56. Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán”. Informe Belmont [Internet]. México, D.F.: Dirección de Investigación; 2017 [citado 2025 Jun 02]. Disponible en:

https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/informe_belmont.html

57. Comité Nacional de Bioética. Informe Belmont: principios y guías éticas para la protección de los sujetos humanos de investigación [Internet]. México: Secretaría de Salud; 1979 [citado 2025 Jun 02]. Disponible en: https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10._INTL_Informe_Belmont.pdf
58. Siurana Aparisi JC. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Veritas*. 2010;22:121–157. [citado 2025 Jun 12]. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-92732010000100006&script=sci_arttext [citado 25 jun 2025].
59. Amaya L, Berrío-Acosta GM, Herrera W. Principio de beneficencia [Internet]. *Ética Psicológica*; [fecha de publicación desconocida] [citado 2025 Jun 10]. Disponible en: <https://www.eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/item/18-principio-de-beneficencia>
60. García Pérez MA. Los principios de la bioética y la inserción social de la práctica médica. *Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI*. 2006;4(2):341–356. [citado 2025 Jun 10]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-losprincipios-bioetica-insercion-social-13091842>

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Calidad de atención por parte de Enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao 2025

Formulación del Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao 2025?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao 2025</p>	<p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital del Callao, 2025</p>	<p>V1: Calidad de atención por parte de Enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y técnicas para suplir necesidades • Humanidad del personal de Enfermería • Ambiente de la atención 	<p>Tipo: La presente investigación es aplicada</p> <p>Diseño: La presente investigación es de diseño no experimental, de corte transversal, correlacional</p> <p>Población: La población participativa para la presente investigación se encontrará en el rango de 18 años a más, que se encuentren LOTE* en el área de emergencia de un Hospital del Callao, de un total de 180000 pacientes obteniéndose una muestra aleatoria de 384 pacientes.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión conocimiento y técnicas para suplir necesidades se relaciona en la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao 2025?</p> <p>¿Cómo la calidad de atención del profesional de enfermería en su</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>-Identificar cómo la dimensión conocimiento para suplir necesidades incide en la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao</p> <p>-Identificar cómo la dimensión Humanidad del</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>Hi1: La dimensión conocimiento y técnicas para suplir necesidades se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un hospital del Callao.</p> <p>Hi2: La dimensión humanidad del personal de enfermería se</p>	<p>V2: Satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad hacia el personal de enfermería • Accesibilidad hacia el personal de enfermería • Seguimiento continuo de paciente 	<p>La presente investigación se encontrará en el rango de 18 años a más, que se encuentren LOTE* en el área de emergencia de un Hospital del Callao, de un total de 180000 pacientes obteniéndose una muestra aleatoria de 384 pacientes.</p>

<p>dimensión humanidad del profesional se relaciona en la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao 2025?</p> <p>¿Cómo la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión ambiente de la atención se relaciona en la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao 2025?</p>	<p>personal de Enfermería incide en la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao</p> <p>-Identificar cómo la dimensión Ambiente incide en la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao</p>	<p>relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un hospital del Callao.</p> <p>Hi3: La dimensión ambiente de la atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un hospital del Callao.</p>		
--	--	--	--	--

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

2.1) CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

A. INTRODUCCIÓN

Buenos días, le saluda la licenciada Cinthia Lazo Rodas, estudiante de la especialidad de Emergencias y Desastres, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de

cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en relación con su satisfacción, por tal motivo se le solicita la ayuda correspondiente, recalcándole a su vez que la encuesta será anónima

B. INSTRUCCIONES

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios

N = NUNCA, RV = RARA VEZ, AV = A VECES, AM= A MENUDO, S = SIEMPRE

Recuerda que: tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

C. DATOS GENERALES

Edad: Días de hospitalización:

- 18 - 30 ()
- 31 - 40 ()
- 41 - 50 ()
- 51 - 60 ()
- 60 a mas ()

Sexo: Masculino () Femenino ()

CONTENIDO

ENUNCIADOS		N	R V	A V	A M	S
1	Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre.					
2	La enfermera la da información clara y precisa.					
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
4	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
5	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
6	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.					
7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
8	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.					

	9	La enfermera lo escucha con atención.					
	10	La enfermera habla con usted amablemente.					
	11	La enfermera respeta sus creencias y costumbres					
	12	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
	13	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
	14	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención					
	15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo					
	16	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico					
	17	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
	18	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento					
	19	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					
	20	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.					
	21	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
	22	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
	23	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
	24	La enfermera responde rápidamente al llamado.					
	25	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
	26	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
	27	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
	28	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
	29	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
30	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.						

	31	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
	32	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.					
	33	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.					
	34	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.					
	35	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					

2.2) ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CUIDADOS DE EMERGENCIA DE ENFERMERIA.

El siguiente cuestionario pregunta sobre el nivel de satisfacción del paciente con las enfermeras de la sala de emergencias. El objetivo de este cuestionario es medir su nivel de satisfacción o insatisfacción con las enfermeras en función de lo que siente actualmente. Coloque una marca de verificación en la casilla correspondiente para cada pregunta.

Las siguientes 20 preguntas se relacionan con la satisfacción con las enfermeras de la sala de emergencias.

1. La enfermera me explicó todo antes de cada procedimiento.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
2. La enfermera me explicó el cronograma de pruebas y procedimientos en urgencias.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
3. La enfermera me explicó mi condición en términos que pude entender.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
4. La enfermera respondió adecuadamente a mis solicitudes.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
5. La enfermera me dio la oportunidad de hacer preguntas.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
6. La enfermera entendió mis síntomas.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
7. La enfermera cuidó mucho de mi privacidad.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
8. La enfermera me trató con cuidado, respeto y compasión.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
9. La enfermera alivió mi ansiedad y preocupaciones.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable

10. La atención a la apariencia personal de las enfermeras fue adecuada.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
11. El lenguaje de la enfermera fue apropiado
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
12. La enfermera me escuchó completamente acerca de mis síntomas.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
13. La enfermera me entrevistó en detalle (historial médico, medicamentos, historial de alergias, queja principal e historial médico antes de la visita).
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
14. La colaboración entre la enfermera y el médico pareció ser fluida.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
15. El trabajo en equipo entre las enfermeras parecía bueno.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
16. Las medidas de control de infecciones tomadas por las enfermeras fueron apropiadas.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
17. La enfermera realizó mi procedimiento sin problemas.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
18. La enfermera respondió rápidamente cuando sentí mucho dolor.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
19. La enfermera evaluó mis síntomas adecuadamente y realizó el procedimiento.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable
20. Sentí que la calidad general de la atención de enfermería que recibí en la sala de emergencias fue buena.
o Totalmente en desacuerdo o Neutro o Ligeramente de acuerdo
o Ligeramente en desacuerdo o Ligeramente de acuerdo o No aplicable

ANEXO 3: VALIDEZ DE INSTRUMENTO

DETERMINACIÓN DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE

CUIDADO DE ENFERMERÍA

ÍNDICE DE KAPPA

Para determinar la validez de contenido del instrumento se procedió a utilizar la medida de concordancia:
el índice de Kappa

$$K = \frac{P_o - P_e}{1 - P_e}$$

$$0 < K < 1$$

Donde:

J: Número de observadores

N: Número de ítems

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
Experto 1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
Experto 2	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
Experto 3	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
Experto 4	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1

CATEGORIA	VALOR
DE ACUERDO	1
DESACUERDO	0

Reemplazando los valores en la fórmula:

$$N=13 \quad J=4 \quad P_0=0.96 \quad P_e=0.82$$

Entonces:

$$K = \frac{P_o - P_e}{1 - P_e} = 77.96\%$$

Fuerza de concordancia: Concordancia Buena

Emergency Nursing-Care Patient Satisfaction Scale (Enpss):

The internal consistency reliability (Cronbach's alpha) of the four domains of the ENPSS-21 ranged from 0.81 to 0.89 ,corresponding to good internal reliability

Dominio	Media (DE)	Alfa de Cronbach
Explanation and response	4.1 (0.6)	0.89
Hospitality	4.1 (0.6)	0.88
Teamwork	4.2 (0.5)	0.81
Symptom management	4.0 (0.6)	0.88

ANEXO 4: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución :Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : Cinthia Lazo Rodas
Título : Calidad de atención por parte de Enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao 2025

Propósito del Estudio: Lo invitamos a participar en el estudio “Calidad de atención por parte de Enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital del Callao 2025”. Así lo afirma un estudio realizado por Cinthia Lazo Rodas, investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener. El objetivo de este estudio sera determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción en el área de emergencia de un hospital del Callao 2025.

Procedimientos:

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

- Se le comentara y a su vez explicara de que se trata el estudio de investigación y en que consiste el cuestionario.
- Se le brindara el presente consentimiento para el cual es necesario su firma.
- Se le entregara los cuestionarios, el cual debe de llenar según su perspectiva.

La encuesta puede durar aproximadamente 20 minutos. La información sólo es conocida por los investigadores y sus asesores, a quienes se le garantiza la confidencialidad y el respeto a la privacidad.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Cinthia Yvonne Lazo Rodas

DNI: 72187756

ANEXO 5: INFORME DE ORIGINALIDAD

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 7% 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	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	5%
2	uwiener on 2024-03-09 Submitted works	4%
3	uwiener on 2025-04-21 Submitted works	<1%
4	uwiener on 2024-02-25 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2024-07-05 Submitted works	<1%
6	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-04-01 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-09-01 Submitted works	<1%
8	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-07-17 Submitted works	<1%