



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en área de  
emergencia en un hospital de Lima, 2025

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

**Presentado por:**

**Autor:** Yataco Fernández, Gustavo Juan Paulo


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-4964-6040>

**Asesor:** Mg. Gallegos Pacheco, Rutsmy Angel Manuel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-5426-398X>

**Lima – Perú**

**2025**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO          DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 21/04/2025</b>

Yo, Gustavo Juan Paulo Yataco Fernandez 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 académico **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN ÁREA DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2025”** Asesorado por el docente: Rutsmy Angel Manuel Gallegos Pacheco DNI 45525049 ORCID [orcid.org/0000-0001-5426-398X](https://orcid.org/0000-0001-5426-398X), tiene un índice de similitud de (18) (Dieciocho) % con código OID: 14912:451189126 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: Gustavo Juan Paulo Yataco Fernandez  
 DNI:72932687



.....  
 Firma

Nombres y apellidos del Asesor: Rutsmy Angel Manuel Gallegos Pacheco  
 DNI: 45525049

Lima, 21 de Abril del 2025

## **Dedicatoria**

A mis papás, cuyo amor y apoyo incondicional han sido el cimiento de mis logros académicos. Gracias por enseñarme la importancia de la perseverancia y el trabajo duro

## **Agradecimiento**

Aspiro decir mi más profundo gratitud a los individuos que ostentan hecho posible la realización de esta teoría quienes siempre estuvieron a mi lado brindándome palabras de aliento y momentos de esparcimiento necesarios para mantener el equilibrio y la motivación.

## Índice de contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iiiiv
ÍNDICE.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
1. EL PROBLEMA .....	9
1.1. Planteamiento del problema .....	9
1.2. Formulación del problema.....	11
1.2.1. Problema general .....	11
1.2.2. Problemas específicos.....	11
1.3. Objetivos de la investigación.....	11
1.3.1. Objetivo general .....	11
1.3.2. Objetivos específicos.....	12
1.4. Justificación de la investigación .....	12
1.4.1. Teórica .....	12
1.4.2. Metodológica .....	13
1.4.3. Práctica .....	13
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	14
1.5.1. Temporal.....	14
1.5.2. Espacial.....	14
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	14
2. MARCO TEÓRICO .....	15
2.1. Antecedentes internacionales .....	15
2.2. Antecedentes nacionales.....	18
2.2. Bases teóricas .....	21
2.2.1. Calidad de atención de enfermería – variable 1 .....	21
1.2.1.1 Conceptos de calidad de atención de enfermería.....	21
2.2.2. Satisfacción del paciente – variable 2.....	23
1.2.2.1 Conceptos de satisfacción del paciente .....	23
2.3. Formulación de hipótesis.....	28
2.3.1 Hipótesis general .....	28
2.3.2. Hipótesis específicas.....	28

3. METODOLOGÍA.....	29
3.1. Método de la investigación.....	29
3.2. Enfoque investigativo.....	29
3.3. Tipo de investigación.....	29
3.4. Diseño de la investigación.....	29
3.5. Población, muestra y muestreo.....	30
3.5.1. Población.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.5.2. Muestra.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.6. Variables y operacionalización.....	31
3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	33
<b>3.7.1. Técnica</b> .....	33
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	33
3.7.3. Validación.....	35
3.7.4. Confiabilidad.....	35
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	35
3.9. Aspectos éticos.....	35
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	37
4.1 Cronograma de actividades.....	37
4.2 Presupuesto.....	38
BIBLIOGRAFÍA.....	39
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	49
Anexo 02 : Instrumento de recolección de datos.....	50
ANEXO 3. Consentimiento informado.....	53

## RESUMEN

**Introducción:** La atención de calidad en las unidades de emergencia es fundamental para garantizar el bienestar de los pacientes y mejorar los resultados en salud, especialmente en un contexto de alta demanda y presión. **Objetivo:** Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025. **Métodos:** Es de tipo aplicado, método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y correlacional. La población es de 80 profesionales de Enfermería que laboran en el área de emergencia en un hospital de Lima. Se sometió a validez del instrumento, mediante el juicio de 3 expertos de grado de doctor. La confiabilidad del instrumento se usó prueba piloto realizada con 15 personas, para calidad de atención de enfermería obteniendo un valor de 0.896 en el coeficiente alfa de Cronbach y para satisfacción del paciente índice KMO para las expectativas es de 0,75 y para las percepciones es de 0,84.

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

## ABSTRACT

**Introduction:** Quality care in emergency services is essential to ensure patient well-being and improve health outcomes, especially in a context of high demand and pressure.

**Objective:** To determine how the quality of nursing care is related to patient satisfaction in the emergency area of a hospital in Lima, 2025. **Methods:** It is of the applied type, hypothetical-deductive method, quantitative approach, non-experimental and correlational design. The population is 80 nursing professionals who work in the emergency area of a hospital in Lima. The instrument was subjected to validity, through the judgment of 3 doctoral degree experts. The reliability of the instrument was used in a pilot test carried out with 15 people, for quality of nursing care obtaining a value of 0.896 in the Cronbach alpha coefficient and for patient satisfaction, the KMO index for expectations is 0.75 and for perceptions it is 0.84.

**Key words:** quality of care, patient satisfaction, nursing emergency, hospital.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Los profesionales de enfermería representan el 70% de la fuerza laboral en salud a nivel mundial, brindando la mayor parte de la atención y constituyendo más del 25% de los costos operativos anuales. Sus condiciones laborales están vinculadas con mejores resultados para los pacientes, como menor mortalidad y menos eventos adversos. En EE.UU., se demostró que aumentar el número de enfermeras en un 10% reduce la probabilidad de muerte en un 4% (1).

A nivel mundial, se registran 421 millones de hospitalizaciones y 42.7 millones de eventos adversos (EA) anuales, lo que representa 23 millones de años perdidos por discapacidad. Aproximadamente el 50% de los pacientes reconocen su vulnerabilidad y temen sufrir un EA durante su tratamiento. Esta vulnerabilidad es fundamental en la Declaración Universal de Bioética y Derechos Humanos (2005), que destaca la necesidad de una atención sanitaria segura, respetuosa con la dignidad humana y basada en información oportuna (2).

El grado de satisfacción de los usuarios de un servicio de urgencias hospitalario (SUH) son influenciados por la percepción donde los datos indican con respecto a aspectos como el tiempo de espera, trato del personal y condiciones del SUH, como resultado revelaron que el 93% de los pacientes estaban satisfechos (42% totalmente y 50% satisfactoriamente). El análisis reveló que la percepción negativa de la satisfacción estaba asociada con un tiempo de espera largo, trato médico desconsiderado y falta de respeto en la atención (3).

La organización mundial de salud (OMS) indica que, en países con ingresos altos, el 10% de los pacientes hospitalizados resultan perjudicados, y 7 de cada 100 podrían contraer infecciones asociadas a la atención médica. En las naciones de entradas inferiores y medios, se estima que entre 6 y 8 millones de víctimas al año se deben a una cuidado sanitaria deficiente, lo que equivale a hasta el 15% de los decesos. La calidad en salud incluye promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos, y puede mejorarse continuamente mediante atención basada en evidencia, adaptada a las necesidades y preferencias de pacientes, familias y comunidades (4).

En el complejo panorama de los servicios de salud en Etiopía, ha desentrañado una realidad preocupante sobre la satisfacción del usuario con los cuidados de enfermeras. La investigación, que abarcó 15 estudios y evaluó la experiencia de 6,091 pacientes, revela un panorama desafiante en el sistema sanitario del país. El 55%, manifestaron satisfacción con la atención recibida por el personal de enfermería. Esta cifra implica que aproximadamente uno de cada dos pacientes experimenta algún nivel de insatisfacción durante su atención hospitalaria (5).

En Colombia se realizó cuestionario sobre la satisfacción como clave hacia valorar la calidad de los cuidados de salud de urgencias de un centro de alta complejidad, analizando 5.961 registros, mayormente de pacientes del plan obligatorio de salud 77%. Se hallaron altos niveles de satisfacción global y por subgrupos, sin diferencias significativas entre medicina prepagada 87% y el plan obligatorio 84% demostró satisfacción en la atención de urgencias (6).

Un estudio evaluó la calidad percibida de la atención de Enfermería en Colombia por 158 usuarios internados mediante un cuestionario. Mostraron que el 78% percibió la

atención como mejor de lo esperado, el 17% como esperada, y el 4% como peor de lo esperado. En términos de satisfacción, el 96,8% se mostró satisfecho, y el 97% recomendaría la calidad y satisfacción en la atención de Enfermería continúe mejorando para el bienestar del usuario (7).

En el Hospital Samic Alem de Misiones de Argentina, exploró la satisfacción de los usuarios con la atención de profesional en szla prestación de emergencias. Donde reveló aspectos destacables de los pacientes que manifestaron una impresión favorable sobre la atención recibida. Un significativo 85% se mostró satisfecho con la organización y estructura del servicio, mientras que un 92% valoró muy positivamente el respeto a su intimidad. La señalización del servicio obtuvo una aprobación del 62%, y el tiempo de espera fue un punto crítico, 51% resultó la baja identificación del personal de enfermería y las condiciones de limpieza del servicio (8).

Hospital del sur de Chile analizó el placer de usuarios hospitalizados sobre el atención humanizado de enfermería, incluyendo 377 participantes de diversos servicios clínicos. El 84,6% de los encuestados expresó satisfacción con la atención recibida, destacando la importancia del reconocimiento del personal, la edad y el tiempo de hospitalización como factores asociados a esta percepción. Se concluyó que es esencial implementar estrategias que fortalezcan el cuidado humanizado, contribuyendo a mejorar el clima y la cultura organizacional en los servicios de salud (9).

El Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, indica que más del 58% de los pacientes tienen una percepción positiva sobre la condición de la atención proporcionada por personal de clínica en la asistencia de emergencia. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, en el aspecto de confort, donde los niveles de satisfacción

fueron menos. Además, el 70% de las relaciones interpersonales de los pacientes presentó una percepción favorable, mientras que en el confort 52% son desfavorables (10).

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de lima, 2025?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia?

¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia?

¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

“Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025”.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar cómo la dimensión de técnica en atención de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia.

Identificar cómo la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia.

Identificar cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

Esta investigación radica en la necesidad de contar con personal altamente capacitado, con los conocimientos adecuados para desempeñar su labor de manera efectiva, especialmente en la prestación de cuidados de enfermería de alta calidad. Esto es particularmente relevante, ya que el personal de enfermería en el área de emergencias constituye la primera relación con los usuarios, siendo su principal propósito es ofrecer cuidado adecuada y de excelencia, que pueda salvar vidas. Se aplicará la hipótesis del cuidado de Kristen Swanson y teoría enfermería transcultural Leininger.

### **1.4.2 Metodológica**

Este estudio se basa en una investigación cuantitativa descriptiva correlacional. La evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario se realizará mediante cuestionarios estructurados, diseñados para recopilar datos numéricos sobre ambas variables. Este enfoque es adecuado para establecer vínculos estadísticos y proporcionar una visión clara de cómo las distintas dimensiones de la calidad de la atención (como la competencia, la empatía y la comunicación) se relacionan con la satisfacción de los pacientes. La recolección de datos se realizará mediante encuestas aplicadas a los pacientes en el área de emergencia, lo que permitirá obtener información objetiva sobre su experiencia.

### **1.4.3 Práctica**

Los resultados de este estudio proporcionarán información valiosa para mejorar la calidad de atención en el unidad de emergencia en un hospital de Lima, 2025, ayudando a los profesionales de enfermería y a la administración del hospital a identificar áreas de mejora. Comprender cómo las prácticas de enfermería impactan en la satisfacción de los pacientes permitirá implementar intervenciones más efectivas y personalizadas, mejorando la atención y reduciendo posibles quejas. Además, el estudio contribuirá a la formación continua de los profesionales de enfermería, enfatizando la importancia de aspectos como la comunicación, la empatía y el manejo adecuado del estrés en situaciones de emergencia, con el fin de optimizar la experiencia del paciente en un entorno de alta demanda.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

La investigación se desplazará a término en los meses de enero a junio del año del 2025.

### **1.5.2. Espacial**

La investigación se realizará en unidad de emergencia en un hospital de Lima, 2025.

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

La población de análisis estará constituida por una muestra de 80 profesionales de enfermeras que laboran en la unidad de emergencia en un hospital de Lima, 2025.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Zambrano y Torres (11) en 2024, desarrolló en Ecuador con el objetivo es Analizar la gestión de calidad realizada por el personal de enfermería en la atención de pacientes en el área de emergencia del Centro de Salud Tipo C de Muisne. Materiales y métodos: Es cuantitativo, de diseño transversal y alcance descriptivo. La población consistió en 153 pacientes y 10 enfermeras. Se empleó el instrumento SERVQUAL, y los efectos fueron analizados mediante estadísticas descriptivas. Resultados: En relación con los factores que inciden en la gestión de calidad en el área de emergencia, se encontró que, de los 10 profesionales encuestados, el 60% considera que no se disponen de los insumos y materiales adecuados para una atención óptima. En cuanto a la aplicación de la gestión de calidad en enfermería, el 90% de los profesionales afirmó implementarla en la atención a los usuarios. Además, de los 153 pacientes encuestados, más del 77% expresó estar completamente satisfecho con la orientación recibida sobre los procedimientos realizados. Conclusiones: En términos generales, el agrado de los pacientes con la atención de calidad brindada por las enfermeras en el área de emergencia es muy alta. Los pacientes indican que los profesionales de enfermería no solo los orientan sobre los procedimientos que se les realizarán, sino que también proporcionan educación sobre los cuidados necesarios para su recuperación en el hogar

Santillán (12) en 2022, desarrolló en Ecuador con el objetivo de “determinar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti, ubicado en el cantón Atacames.

Su metodología adoptó un enfoque mixto, transversal y alcance descriptivo. La unidad de análisis es 86 usuarios que acudieron al hospital durante un período de dos meses. Para la recolección de datos, se emplearon métodos empíricos, como la observación y la encuesta, además de los métodos teóricos de deducción, y los enfoques analítico y sintético. Se utilizaron las técnicas de estudio documental y encuesta, con sus respectivos instrumentos: la ficha bibliográfica y el cuestionario. Los resultados revelan en cuanto a las características sociodemográficas de los encuestados, se encontró que el 44% de los participantes había completado la educación primaria, y el 48% eran amas de casa. Respecto a la satisfacción con la atención, el 60% de los usuarios manifestó recibir una orientación adecuada por porción de los personales de enfermería. El 47% de pacientes opina que el personal de enfermería ofrece siempre una atención amable, respetuosa y paciente. En cuanto a la satisfacción general, el 56% de los usuarios se mostró muy contento con el cuidado admitido. Concluye que la mayoría de los beneficiarios que visitaron en área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti manifestaron estar satisfechos con la atención compensada por los personales de enfermeras. No obstante, se identificó un pequeño porcentaje de pacientes insatisfechos. A pesar de esto, la percepción general sobre la calidad de la atención de enfermería en esta área es muy positiva, lo que refleja un alto nivel de satisfacción entre los usuarios.

Solange (13) en 2021, desarrolló en Ecuador con el objetivo de “analizar la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud tipo C de San Rafael”. Se empleó una metodología cuantitativa con una muestra de 97 usuarios, les empleó las encuestas auto administrable enfocada en tres aspectos: profesionalidad, comunicación y comodidades. Los resultados mostraron que el 90% de las interacciones enfermera-paciente fueron calificadas como "siempre buenas" en términos de comunicación. Asimismo, el 98% de los pacientes expresó confianza en el

personal de salud. La preparación profesional fue evaluada como "muy buena" por el 58% de los participantes, mientras que el interés por resolver problemas y la prontitud en la resolución de afecciones fueron calificadas como "bien" por el 47% y 89% respectivamente. Se concluyó que la calidad de atención del personal de enfermería favorece la relación terapéutica, satisface las necesidades del paciente y brinda cuidados efectivos.

Ruiz et. Al (14) en 2020, llevaron a cabo el estudio en México con el objetivo “identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de pacientes hospitalizados en una institución pública. Con una metodología descriptiva y transversal, la población es 90 usuarios ascendentes de 18 años escogidos por comodidad, utilizando el herramienta SERVQHOS-E con un Alpha de Cronbach de 0.87. El resultado indicó una satisfacción global media de 1.97 puntos (DE=0.626), con el 67.8% de los pacientes satisfechos y el 18.9% muy satisfechos con la atención recibida. En conclusión, la mayoría de los participantes percibieron una buena calidad en el cuidado de enfermería.

Ardila & Salazar (15) en 2021, llevaron a cabo el estudio en Colombia y tuvo como objetivo “describir la percepción de la frecuencia, pertinencia y viabilidad de las actividades de cuidado de enfermería orientadas a satisfacer dichas necesidades. Con una metodología cuantitativa, descriptiva y transversal, se encuestó a 75 profesionales de enfermería en UCI de 11 instituciones hospitalarias de nivel III y IV en un departamento de Colombia, utilizando un cuestionario ad hoc validado. Los resultados indicaron que, de 63 actividades propuestas, 16 se realizan con mayor frecuencia, 27 son muy pertinentes y 24 muy viables. Concluye: Las actividades más importantes identificadas fueron las relacionadas con la satisfacción de las necesidades de seguridad, seguidas de información, proximidad, apoyo y confort.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Artica (16) en 2024, El estudio realizado en Huancayo, su objetivo es “determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión, en Huancayo. El estudio es cuantitativo, no experimental y descriptivo. Su población es 110 pacientes de las áreas de emergencias. El resultado mostró que el 83% de los usuarios perciben la atención como regular, mientras que solo el 2% la calificaron como mala, y el 15% consideraron que recibieron una atención de buena calidad. En cuanto a la capacidad de respuesta, el 55% de los usuarios calificaron esta área como regular. En lo relativo a la seguridad, el 49% percibieron un nivel regular de protección durante su atención. Respecto a la empatía del personal, el 56% de los usuarios también la consideraron regular. Además, el 64% calificaron la atención en cuanto a los elementos tangibles como regular. En términos de satisfacción general, el 85% de los pacientes atendidos por emergencia manifestaron estar regularmente satisfechos. Por otro lado, el 76% consideraron la atención en emergencias como regular, mientras que el 71% de los usuarios expresaron estar neutrales respecto a la tecnología utilizada en el servicio. Finalmente, el 68% de los usuarios se mostraron regularmente satisfechos con el entorno del servicio de emergencia. Concluye que hay significativa relación la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos en los servicios de emergencias del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión en Huancayo. Esto implica que, al mejorar ciertos aspectos de la eficacia del cuidado, podría aumentarse el agrado general de los beneficiarios.

Choquehuanca & Condori (17) en 2023, El estudio realizado en Arequipa, su objetivo es “determinar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III

Goyeneche, Arequipa, en 2022”. La investigación fue básica, no experimentales y correlacionales. La muestra fue accedida por 200 usuarios seleccionados de una población de 417, y los datos se recopilaron mediante entrevistas y cuestionarios. El resultado mostró una reciprocidad alta ( $r=0.692$ ) entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Según las dimensiones evaluadas, el 38.0% percibió el conocimiento de las enfermeras como "peor de lo esperado", el 51.0% calificó la información brindada como "lo esperado", el 45.5% consideró la calidad de la actitud "lo esperado", mientras que el 47.0% evaluó la presentación y valores como "peor de lo esperado". La calidad de la infraestructura fue valorada como "lo esperado" por el 53.5%. Se concluyó que, en general, la satisfacción de los pacientes fue "lo esperado" en aspectos como conocimiento, información brindada y actitud, aunque la presentación y valores mostraron áreas de mejora.

Rodríguez (18) en 2023, El estudio realizado en Lima, su objetivo es “objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de un hospital nacional en Lima, 2023. La investigación es cuantitativo, básico, no experimental y correlacionales. Participaron 105 pacientes como muestra. Para la cogida de fichas, se emplearon dos cuestionarios basados en escalas Likert: el Cuestionario sobre la calidad de atención en enfermería y una versión adaptada del cuestionario SERVQUAL. El resultado indicó que 53% de participantes apreciaron la calidad del cuidado en enfermería a manera alta, mientras que el 47% la consideraron de nivel medio. Respecto a la satisfacción, el 87% de los pacientes declararon estar satisfechos, y el 13% manifestaron insatisfacción. Asimismo, se identificó una relación significativa entre la calidad de la atención y sus dimensiones (técnico/científica, humana y entorno), con valores p de 0.001, 0.004 y 0.003, respectivamente. La correlación entre la calidad de atención y la satisfacción fue positiva,

aunque baja ( $r=0.307$ ,  $p=0.001$ ). En conclusión, se determinó la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Arce (19) en 2022, estudio se realizó en Lima y tuvo como “determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza”. Se empleó un diseño de investigación observacional, analítico, transversal y prospectivo. La muestra estuvo conformada por 400 pacientes. Los resultados principales mostraron los niveles de acuerdo con la atención recibida en las distintas dimensiones de calidad: fiabilidad (49%), capacidad de respuesta (67%), seguridad (72%), empatía (54%) y aspectos tangibles (55%). En términos generales, el 57% de los usuarios indicaron estar satisfechos con la eficacia del cuidado, mientras que el 50% expresaron agrado global con los servicios proporcionados. Concluye, se identificó una relación positiva, fuerte y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza.

Torres (20) en 2021, estudio se realizó en Cusco y tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en la Clínica San José, Cusco, durante el año 2021. Se desarrolló una investigación es aplicada, no experimentales y descriptivos correlacionales, utilizando una población de 70 pacientes. Se utilizaron dos instrumentos: la evaluación de la calidad de la atención de enfermería, que figura de 35 ítems distribuidos en tres componentes: humano, técnico-científico y entorno; y la evaluación de la satisfacción del paciente, estructurada en dos secciones: expectativas y percepciones, con 22 preguntas organizadas en 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Los resultados indicaron que el 30% de los pacientes percibieron una calidad de atención deficiente, el 43% la consideraron

regular y el 27% la calificaron como buena. En cuanto a la satisfacción, el 39% reportó un nivel bajo, el 40% un nivel medio y el 21% se mostró altamente satisfecho. Se concluyó que hay una relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, con un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.700, lo que indica una asociación fuerte respete uno y otro volubles.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de atención de enfermería – variable 1**

#### ***2.2.1.1 Conceptos de Calidad de atención de enfermería***

Es un conjunto de acciones integrales que combinan aspectos técnicos y humanos, realizadas por las instituciones de salud durante el proceso de cuidado. Su propósito principal es garantizar la seguridad, efectividad, eficiencia y satisfacción de los usuarios (21).

La calidad de la atención se define como el conjunto de características y acciones que contribuyen a que los pacientes alcancen un estado de salud óptimo. Este concepto guarda una estrecha relación con la satisfacción del paciente, su entorno familiar y las demandas de la sociedad en su conjunto. La calidad asistencial se fundamenta en procesos de cambio organizacional, con el objetivo de alcanzar altos niveles de servicio mediante la eliminación de errores y la mejora continua del desempeño organizacional (22).

#### **Dimensiones de calidad de atención de enfermería**

Técnica: en enfermería es un proceso integral que combina conocimientos científicos, habilidades profesionales y destrezas especializadas. Representa el conjunto de saberes y competencias que permiten a la enfermería proponer un cuidado de alta

calidad, centrándose en la eficacia de las determinaciones y procedimientos, y certificando la protección tanto del usuario como del personal de salud. A través de intervenciones oportunas y continuas, los enfermeros aplican diversas técnicas que demuestran su competencia, con el propósito fundamental de prevenir riesgos, anticipar posibles complicaciones y proporcionar un cuidado integral y efectivo (23).

Humano: en la atención de salud implica una interacción profunda entre el personal sanitario y el paciente, fundamentada en el respeto a sus derechos y reconocimiento de su individualidad. Más allá de lo físico, este enfoque considera al paciente como un ser integral: biológico, psicológico, social y espiritual. La esencia de este cuidado radica en la empatía, comprendiendo las necesidades del individuo y tratándolo con dignidad, valorando su humanidad por encima de su condición de paciente (24).

Entorno: La práctica profesional en enfermería es un ecosistema complejo que integra múltiples dimensiones: ambiental, social, cultural, ética, económica y profesional. Este contexto influye directamente en la calidad de los cuidados, la protección y la comodidad de los beneficiarios. Un contorno verdadero y adecuado no solo optimiza los resultados asistenciales, sino que también impulsa la excelencia organizacional y aumenta la satisfacción de los usuarios. Investigaciones internacionales han demostrado que un entorno profesional favorable puede tener un impacto significativo en los indicadores de salud, contribuyendo a la reducción de la morbilidad y mortalidad, y mejorando sustancialmente la calidad del servicio sanitario (25).

## **2.2.2. satisfacción del paciente – variable 2**

### ***2.2.2.1 Conceptos de satisfacción del paciente***

La satisfacción se refiere a un conjunto de procesos mentales que surgen de la percepción del usuario sobre un servicio, comparándolo con experiencias previas y sus expectativas. Se considera un estado mental que se forma a partir de contextos intelectuales, materiales y emocionales, relacionado con el deseo de recibir un servicio o producto (27).

La satisfacción del paciente constituye un indicador fundamental en la evaluación de la calidad de los servicios de salud. Este parámetro permite a las instituciones sanitarias valorar el cumplimiento de sus objetivos y medir el nivel de atención proporcionado. Cuando un servicio médico logra responder efectivamente a las expectativas del usuario, e incluso superarlas, genera una percepción positiva que se traduce en una alta satisfacción. Este indicador no solo refleja la calidad de la atención desde la perspectiva del paciente, sino que también proporciona información estratégica para la mejora continua de los procesos asistenciales, permitiendo a las organizaciones de salud identificar fortalezas y áreas de oportunidad en su modelo de servicio (28).

La satisfacción del usuario emerge de la interacción dinámica entre sus percepciones y expectativas previas. Este proceso subjetivo representa una evaluación personal de la atención recibida, donde convergen las anticipaciones iniciales con la experiencia real del servicio. Constituye un elemento crítico para diseñar estrategias de mejora continua en los sistemas de salud, ya que permite comprender cómo los pacientes interpretan y valoran la calidad de la atención. La satisfacción no es solo un resultado,

sino un indicador complejo que integra aspectos emocionales, funcionales y comunicacionales de la experiencia asistencial, proporcionando información invaluable para optimizar los servicios sanitarios (29).

### **Dimensiones de satisfacción del paciente**

Elementos tangibles: representan los aspectos físicos y observables que conforman la primera impresión de un servicio de salud. Incluyen la infraestructura, el equipamiento, la presentación del personal, la limpieza de las instalaciones y la eficiencia en los tiempos de atención. Estos componentes materiales son fundamentales en la percepción de calidad del usuario, ya que proporcionan señales inmediatas sobre la profesionalidad, organización y compromiso de la institución sanitaria. La gestión cuidadosa de estos elementos tangibles no solo influye en la comodidad del paciente, sino que también transmite un mensaje de dedicación y excelencia en la prestación de servicios de salud (30).

Fiabilidad: en el ámbito sanitario es un pilar fundamental que refleja la capacidad profesional de los servicios de salud para proporcionar una atención precisa, segura y de alta calidad. Representa el compromiso de los profesionales de enfermería para realizar sus intervenciones con máxima diligencia, minimizando errores y garantizando la integridad del paciente. Este concepto va más allá de la simple ejecución técnica, e implica una combinación de competencia profesional, atención meticulosa y un profundo sentido de responsabilidad ética. La fiabilidad se manifiesta en la capacidad de generar confianza, ejecutar procedimientos con precisión y mantener constantemente altos estándares de seguridad y cuidado (31).

Capacidad de respuesta: en el contexto sanitario es un elemento crítico que determina la eficacia y profesionalismo de los equipos de salud frente a situaciones de

emergencia. Implica no solo las habilidades técnicas individuales, sino también la preparación colectiva para abordar eventos que puedan comprometer la integridad física y el bienestar de los pacientes. Esta competencia requiere una combinación de conocimientos especializados, entrenamiento sistemático y una actitud proactiva. Involucra la capacidad de identificar rápidamente los riesgos, evaluar la situación con precisión y ejecutar intervenciones oportunas y efectivas. Un plan de respuesta bien estructurado permite a los profesionales sanitarios actuar con rapidez, coordinación y criterio, minimizando potenciales daños y garantizando la seguridad del paciente en momentos críticos (32).

Seguridad: en el ámbito sanitario constituye un pilar esencial que trasciende la mera atención técnica, configurándose como un compromiso ético y profesional con el bienestar integral del paciente. Representa un concepto multidimensional de la efectividad clínica, sino también la confianza, la protección y la minimización de riesgos durante la prestación del servicio. Este principio implica garantizar la integridad física y emocional del paciente, considerando tanto los aspectos médicos como los humanos. Involucra una evaluación constante de los posibles peligros, la implementación de protocolos preventivos, y la construcción de una relación terapéutica basada en la transparencia y el respeto. La seguridad busca no solo prevenir errores, sino generar un entorno de cuidado donde el paciente y su familia se sientan protegidos, comprendidos y valorados durante todo el proceso asistencial (33).

Empatía: es un componente esencial en la relación terapéutica, que va más allá del aspecto técnico de la atención sanitaria. Implica la habilidad del profesional de enfermería para entender de manera profunda las experiencias emocionales, físicas y psicológicas del paciente, adoptando su perspectiva de forma genuina. Esta dimensión

del cuidado implica una escucha activa, una comprensión auténtica y una respuesta sensible a las necesidades individuales. Más allá de los procedimientos médicos, la empatía permite establecer una conexión humana significativa que facilita la confianza, reduce la ansiedad y promueve un ambiente de sanación integral. Constituye una herramienta terapéutica esencial que humaniza la atención y reconoce la singularidad de cada paciente en su proceso de salud (34).

### **2.2.3 Teorías de la Enfermería relacionadas**

#### **“Modelo de enfermería que se basa en la antropología y la enfermería transcultural” de Madeleine Leininger**

Teoría de Leininger: Enfermería Transcultural. Madeleine Leininger define la teoría como un enfoque sistemático y creativo para descubrir conocimientos o explicar las creencias culturales, conductas de cuidado y valores de individuos, familias y grupos, con el fin de proporcionar cuidados efectivos y coherentes. Se enfoca en el análisis comparativo de las culturas y subculturas respecto a valores de cuidado, percepciones de salud y enfermedad, y modelos de comportamiento. El objetivo es desarrollar una base científica y humanística que permita ofrecer una atención sanitaria específica para cada cultura y universalmente aplicable. Se centra en comprender la visión del mundo del cliente y reconocer la importancia de evitar el etnocentrismo. Este último surge de ideas preconcebidas, falta de autocrítica y racionalizaciones arbitrarias, limitando la capacidad de brindar un cuidado empático y respetuoso (26).

La teoría de los cuidados de Kristen Swanson, formulada en 1991, se centra en el cuidado como una forma de educación. Según Swanson, el cuidado implica un compromiso personal y una responsabilidad hacia el paciente, a quien se considera una

persona valiosa. Esta teoría se estructura en cinco procesos fundamentales: saber, ser, actuar, facilitar y mantener creencias. Estos elementos invitan a una reflexión profunda sobre la cosmovisión de la enfermería, que abarca dimensiones históricas, antropológicas y filosóficas. El conocimiento, en este contexto, se entiende como la capacidad de un individuo para proporcionar atención efectiva. El segundo proceso resalta la importancia del compromiso personal, que motiva la acción en el ámbito de la enfermería. El tercer elemento se refiere a las condiciones que influyen en la atención, incluyendo a la enfermera, el paciente y la organización, las cuales pueden aumentar o disminuir la posibilidad de ofrecer cuidados de calidad. El cuarto proceso se centra en el acto de proporcionar atención, mientras que el quinto aborda las consecuencias, tanto previstas como imprevistas, de gozo cuidado hacia el usuario. La hipótesis postula que el cumplimiento es los fenómenos centrales en la práctica de la enfermería. En este sentido, se argumenta que la práctica enfermeras no se deriva simplemente de la experiencia o de necesidades inmediatas, sino que se basa en un cuerpo de conocimientos teóricos que facilitan la comprensión y la interpretación de las acciones, sustentadas en un razonamiento lógico y una explicación científica (35).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

**Hi** = Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025.

**Ho** = No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en área de emergencia.

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humano de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en área de emergencia.

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en área de emergencia.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

En este estudio se empleará el método hipotético deductivo, se basa en la formulación de preguntas relacionadas con el problema, junto con objetivos e hipótesis fundamentados en un marco teórico. Posteriormente, las hipótesis serán contrastadas mediante la recopilación y análisis de datos, con el propósito de aceptarlas o rechazarlas de manera fundamentada (36).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

El estudio adopta un enfoque cuantitativo, porque se centra en responder preguntas de investigación mediante la recopilación y análisis sistemático de datos numéricos. Para ello, se realizará la medición de variables y sus dimensiones, utilizando técnicas de estadística descriptiva e inferencial (37).

#### **3.3. Tipo de investigación**

Este estudio es de tipo aplicado, ya que se enfoca en abordar un problema específico utilizando conocimientos y resultados derivados de investigaciones previas o evidencia científica consolidada (38).

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

El estudio adopta un diseño no experimental, porque se centra en la observación, medición y análisis de las variables así que se presentan en su argumento originario, sin manipularlas. Además, tiene un enfoque de corte transversal, dado que los datos se recopilarán en un momento específico o dentro de un período delimitado. Por último, el

nivel o alcance del estudio es correlacional, ya que busca identificar y analizar la relación o asociación existente entre las variables consideradas (39).

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

Es un conjunto completo de individuos, objetos, eventos o elementos que cumplen con ciertos criterios definidos por el investigador y que son objeto de estudio (40). La población estará constituida por 80 pacientes en un hospital de Lima en el periodo del 2025.

Es un subconjunto de la población que se selecciona para ser estudiado en una investigación (41). Por el tamaño pequeña de la muestra se elaborará con todas las poblaciones.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Usuarios atendidos en el área de emergencia que tiene estancia hospitalaria de más de 6 horas
- Usuarios mayores de 18 años (o en caso de menores de edad, con consentimiento de los padres o tutores).
- Usuarios que hayan recibido atención de enfermería directa
- Usuarios que accedan participar en la tesis y rubriquen un consentimiento informado.
- Usuarios que puedan comprender y responder las preguntas relacionadas con su agrado afinidad a la cuidado de la enfermera

### **Criterios de Exclusión:**

- Usuarios atendidos en el área de emergencia que tiene estancia hospitalaria de menos de 6 horas
- Usuarios en estado crítico o inconscientes.
- Usuarios que no recibieron atención directa de enfermería.
- Usuarios que no puedan comunicarse adecuadamente o que no hablen el idioma del estudio.
- Usuarios que no deseen participar o que se nieguen a firmar el consentimiento informado.

### **3.6. Variables y operacionalización**

Variable 1: Calidad de atención de enfermería

Variable 2: Satisfacción del paciente

A continuación, se presentan la tabla de operacionalización de las variables:

**Tabla de operacionalización de variables**

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o Rangos</b>
Calidad de atención de enfermería	Es un conjunto de acciones integrales que combinan aspectos técnicos y humanos, realizadas por las instituciones de salud durante el proceso de cuidado. Su propósito principal es garantizar la seguridad, efectividad, eficiencia y satisfacción de los usuarios (17).	Se vincula con la percepción del usuario acerca de la atención brindada, la cual se evaluará a través de un cuestionario sobre la calidad de la atención del personal de enfermería, abarcando tres dimensiones: técnica, humana y del entorno, aplicado por Torres (16)	Técnica Humano Entorno	Efectividades. Eficacias. Eficiencias Seguridades. Comunicaciones Amabilidades Oportunidades Privacidades Comodidades. Libres de riesgos	Ordinal	Baja calidad de atención: 20 - 46 Moderada calidad: 47 - 73 Alta calidad: 4 - 100
Satisfacción del paciente	Conjunto de procesos mentales que surgen de la percepción del usuario sobre un servicio, comparándolo con experiencias previas y sus expectativas. Se considera un estado mental que se forma a partir de contextos intelectuales, materiales y emocionales, relacionado con el deseo de recibir un servicio o producto (22).	La percepción del usuario se evaluó utilizando el cuestionario SERVQUAL, un instrumento estandarizado de 24 ítems con reconocimiento internacional. Este cuestionario aborda las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Aplicado por Torres (16)	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Infraestructura Limpieza Presentación del personal Sencilleces de trámite Continuidades Respetos Claridades Disposiciones Tiempos de atenciones Valores Honestidades Servicios Amabilidades Atenciones individualizadas Tolerancia	Ordinal	Deficiente: 24 - 39 Regular: 40 - 55 Adecuado: 56 - 72

### **3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica de encuesta se utiliza con frecuencia en estudios debido a su capacidad para facilitar la recopilación y el procesamiento eficiente de datos (42). En este estudio, se emplea esta técnica para obtener la información necesaria.

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

##### **Instrumento variable 1. calidad de atención de enfermería**

Cuestionario para evaluar la calidad de atención del personal de enfermería: Instrumento del autor Rosales (24) que consta de 20 ítems divididos en 3 dimensiones: Técnico (6 ítems), Humano (7 ítems) y entorno (7 ítems). Siendo una herramienta generalizada, se incorpora la ficha técnica del mismo:

##### **Ficha técnica del instrumento.**

El instrumento es el cuestionario de la calidad de atención, adaptado de Torres (16). Su objetivo de estudio fue determinar el nivel de la calidad de atención, adaptado en Perú, su administración es individual y personalizado, su duración es de 20 minutos, la muestra es de 67 pacientes, las dimensiones son la técnica (06 ítems), Humano (07 ítems) y Entorno (07 ítems)

**Escala valorativa:** Es Totalmente Acuerdo (5 puntos), De Acuerdo (4 puntos), Indeciso (3 puntos), Desacuerdo (2 puntos), Totalmente en Desacuerdo (1 puntos) el cuestionario para evaluar la calidad de atención del personal de enfermería: Instrumento del autor Rosales (24).

**Interpretación:**

	General	Técnica	Humano	Entorno
Baja calidad de atención	20 - 46	6 – 13	7 – 16	7 – 16
Moderada calidad	47 - 73	14 – 21	17 – 26	17 – 26
Alta calidad	74 – 100	22 – 30	27 – 35	27 – 35

**Instrumento variable 2. satisfacción del usuario (SERVQUAL)**

El instrumento fue evaluado mediante un cuestionario compuesto por 24 ítems, estructurados conforme a las dimensiones definidas: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Al tratarse de un instrumento estandarizado, se incluye la ficha técnica correspondiente.

**Ficha técnica del instrumento.**

Nombre del instrumento cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario

(SERVQUAL). Adaptado en Perú por Torres (16) su objetivo: Determinar el nivel de la satisfacción del usuario, su administración es individual y personalizado, su duración es de 20 minutos, la muestra es de 67 pacientes, las dimensiones: Elementos tangibles (05 ítems), Fiabilidad (03 ítems), Capacidad de respuesta (06 ítems), Seguridad (05 ítems), Empatía (05 ítems). Escala valorativa: - adecuado 3 puntos, regular 2 puntos y deficiente 1 puntos.

**Interpretación:**

	<b>satisfacción del usuario</b>	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Deficiente	24 – 39	5 a 7	3 a 4	6 a 10	5 a 7	5 a 7
Regular	40 – 55	8 a 10	5 a 6	11 a 14	8 a 10	8 a 10
Adecuado	56 – 72	11 a 15	7 a 9	15 a 18	11 a 15	11 a 15

### **3.7.3. Validación**

busco los resultados para garantizar la validez y claridad de los resultados, se buscó la opinión de tres expertos en el tema mediante la fórmula de V de Aiken. El contenido fue validado a través del juicio de tres expertos con grado de magister, logrando una concordancia del 100%, lo que indica su aplicabilidad.

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **Instrumento 1. calidad de atención de enfermería**

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante una prueba piloto aplicada a 15 personas, obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.896.

#### **Instrumento 2. satisfacción del paciente**

Como se mencionó anteriormente, SERVQUAL es un instrumento estandarizado y validado, reconocido por su confiabilidad a nivel internacional. Ha reportado un alfa de Cronbach de 0,74 en México y Estados Unidos, 0,94 en Turquía, 0,90 en España, 0,70 en Taiwán y 0,67 en Rumania (25). Además, el índice KMO para las expectativas es de 0,75 y para las percepciones es de 0,84.

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

Una vez recolectados los datos, se realizarán los análisis estadísticos pertinentes. El análisis descriptivo incluirá medidas de tendencia central, que identifican los valores alrededor de los cuales se agrupan los datos, y medidas de dispersión, que evalúan la variabilidad del conjunto de datos, complementando la información proporcionada por la tendencia central. Entre estas, se consideran la desviación estándar, la varianza y las frecuencias. Para una mejor interpretación de las frecuencias, se presentarán mediante gráficos de barras y/o circulares.

En cuanto al contraste de hipótesis, se recolectar, organizar, interpretar las fichas muestrales y serán procesados con la estadística el Chi-cuadrado, para evaluar relaciones entre variables. Los análisis serán realizados utilizando el software estadístico SPSS versión 28.

### **3.9. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos son esenciales en cualquier estudio, ya que garantizan la protección de los derechos, la dignidad y el bienestar de las unidades de análisis. Es crucial tener en cuenta estos principios durante toda la investigación. Los principios éticos a considerar son los siguientes: Principio de autonomía se basa en el respeto a la capacidad de cada individuo para tomar decisiones libres y cumplir con su propia voluntad. Implica que los individuos son independientes de establecer sus oportunos justos y adquirir sus oportunas disposiciones. En este estudio, se aplicó este principio al presentar a los participantes el consentimiento informado, permitiéndoles decidir libremente si querían participar o no (43). Principio de beneficencia: Este principio refiere al deber moral de beneficiar a los demás, promoviendo el bienestar de los individuos, grupos, comunidades y organizaciones. Se manifestó en el estudio al velar por el bienestar de los participantes y asegurar que sus condiciones mejoraran durante el proceso de investigación (43). Principio de no maleficencia: Establece la obligación sin causar daño a los demás. En campos como la medicina, la psicología y la bioética, este principio exige que los investigadores tomen las decisiones adecuadas para evitar cualquier daño físico o emocional a los participantes de la investigación (43). Principio de justicia: Este principio está relacionado con el trato equitativo y sin discriminación hacia las personas, independientemente de su edad, género, identidad, raza, etnia, cultura, nivel socioeconómico, religión, entre otros. En el contexto de este estudio, se garantizó que todos los participantes recibieran un trato justo, imparcial y respetuoso (43).

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1 Cronograma de actividades

N°	EJECUCIÓN DE ACCIONES EN EL CALENDARIO 2025	Ene.		Feb.		Mar		Abr		May		Jun		Entregable
1.	Identificar el problema													Proyectos aprobados
2.	Revisiones de literaturas científicas													Manuscritos para revisiones
3.	Formulaciones, planteamientos de objetivos de las investigaciones.													Informes de revisiones
4.	Presentación de propuestas de estudios al Comités de Éticas.													Actas de aprobacione s
5.	Procesamientos del recojas de datos.													Reportes mensuales
6.	Diseñar mecanismos de los análisis inferenciales.													Reportes estadísticos
7.	Redactar el manuscrito de investigaciones.													Informes finales
8.	Presentación las investigaciones													Aprobacion es finales

## 4.2 Presupuesto

<b>COMPONENTE</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
Laptop	3000.00	1	3000.00
Impresora	600.00	1	600.00
USB	80.00	1	80.00
Mouse	100.00	1	100.00
Internet	80.00	6	420.00
Tinta impresora	120.00	1	120.00
Útiles de oficina	200.00	1	200.00
Reproducción ofimática	120.00	1	120.00
Consultorías			
Consultora metodológica	2500.00	1	2500.00
Consultora estadística	2500.00	1	2500.00
<b>TOTAL</b>			<b>9640.00</b>

## BIBLIOGRAFÍA

1. Jelinek R, Pierce F. A nursing systems approach: Productivity and quality of care. *Publ Prod Rev* [Internet]. 1982;6(3):223. Disponible en: <http://www.jstor.org/stable/3379918>
2. Veas PB, Inka Avendaño Cañas D, Eatriz Camacho Martín B, Alvarado EO, González FRX, Aría Asenjo Romero M, et al. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados [Internet]. *Revistaemergencias.org*. 2013 [citado el 19 de diciembre de 2024]. Disponible en: [https://revistaemergencias.org/wp-content/uploads/2023/08/Emergencias-2013\\_25\\_3\\_171-176.pdf](https://revistaemergencias.org/wp-content/uploads/2023/08/Emergencias-2013_25_3_171-176.pdf)
3. Farías ME. Quality of care and nursing care in the emergency service seen from the perspective of the patient. *Salud Cienc Tecnol* [Internet]. 2021;1:39. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.56294/saludcyt202139>
4. OMS. La calidad en salud y satisfacción del paciente. *Unir.net*. [citado el 5 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://mexico.unir.net/noticias/salud/calidad-salud/>
5. Mulugeta H, Wagnew F, Dessie G, Biresaw H, Habtewold TD. Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *BMC Nurs* [Internet]. 2019;18(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12912-019-0348-9>

6. Dávila FA, Herrera JS, Yasnó DA, Forero LC, Alvarado MV. Satisfacción en un servicio de urgencias según el sistema de aseguramiento en salud. Rev Calid Asist [Internet]. 2017;32(2):89–96. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2016.06.010>
7. Borré Ortiz Yeis Miguel, Vega Vega Yolanda. CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. Cienc. enferm. [Internet]. 2014 Dic [citado 2024 Dic 05] ; 20( 3 ): 81-94. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>
8. Farías ME. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Salud, Ciencia y Tecnología [Internet]. 2021 [cited 2024 Dec 6];(1):39. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9071718>
9. Fernández-Silva CA, Mansilla-Cordeiro EJ, Aravena Flores A, Antiñirre Mansilla B, Garcés Saavedra MI. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enferm Cuid Humaniz [Internet]. 2022;11(1):e2635. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
10. Condori Barreto J, Uchazara-Llanque MD, Guevara-Luque NL. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Investig innov [Internet].

2022;2(1):33–9.

Disponible

en:

<http://dx.doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>

11. Zambrano Ruano GS, Torres Rodríguez MT. Gestión de Calidad de Enfermería Relacionado con la Atención en Pacientes del Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tipo C Muisne . Hallazgos21 [Internet]. 21 de noviembre de 2024 [citado 19 de diciembre de 2024];9(3):284-97. Disponible en: <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/671>
12. Santillán Bautista DF. Análisis Del Nivel De Satisfacción Del Usuario En Relación Con La Calidad De Atención Recibida Por El Personal De Enfermería Del Área De Emergencia Del Hospital Juan Carlos Guasti Del Cantón Atacames. [Internet]. Puce.edu.ec. 2022 [cited 2024 Dec 19]. Available from: <https://repositorio.puce.edu.ec/items/c53f3ae1-cb69-497a-a167-08c772c7bd32>
13. Solange Leyes Q. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a LA Emergencia Del Centro De Salud Tipo C San Rafael [Internet]. Edu.ec. [citado el 11 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/104343de-9475-4d15-97b2-e7b8bfb3af8b/content>
14. Ruiz Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS Rev Enf [Internet]. 30 de junio de 2020 [citado 11 de diciembre de 2024];5(14):1-9. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>

15. Ardila Suárez EF, Salazar Blandon DA. Percepción sobre actividades de enfermería para satisfacción de necesidades familiares en cuidado intensivo adulto. *Investig Enferm Imagen Desarro* [Internet]. 2021;23. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.11144/javeriana.ie23.paes>
16. Artica. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión. Huancayo [Internet]. Udch.edu.pe. Universidad Particular de Chiclayo; 2024 [cited 2024 Dec 19]. Available from: <http://repositorio.udch.edu.pe/items/6a882a6f-062f-49ec-85c2-3d8200f7dae0>
17. Choquehuanca Mamani AA, Condori Apaza RF. Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2023. Universidad César Vallejo; 2023. Handlenet [Internet]. 2023 [cited 2024 Dec 11]; Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/117385>
18. Rodríguez López RM. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. repositoriouwieneredupe [Internet]. 2023 Apr 13; Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8810>
19. Arce Huamani MA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza. Repositorio Académico

USMP [Internet]. 2022; Available from:  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10905>

20. Torres Sánchez M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. Handlenet [Internet]. 2021 [cited 2024 Dec 11]; Available from:  
<https://hdl.handle.net/20.500.14441/1168>

21. Cusi Tomairo J, Seras Palomino E. Calidad De Atención Y Nivel De Adherencia Al Tratamiento De Pacientes Con Tuberculosis Pulmonar. Hospital Regional De Ayacucho. 2018. Universidad César Vallejo; 2018. Handlenet [Internet]. 2018 [cited 2024 Dec 12]; Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32923>

22. Quispe A. Percepción sobre calidad de atención de la enfermera y adherencia al tratamiento en pacientes con tuberculosis- Hospital Rene toche Groppo Essalud de Chincha, 2016 [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería] Chincha: Universidad Autónoma de Ica. [citado el 12 Noviembre del 2024] Disponible en:  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/91/1/QUISPE%20PAUYAC%20ANNE%20LILIANA%20-%20ATENCION%20TRATAMIENTO%20PACIENTES%20TUBERCULOSI S.pdf>

23. Castro Ramírez CS, Moreno Rodríguez CR, Paredes Sales HD. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2016.

- Unapiquitosedupe [Internet]. 2016 [cited 2024 Dec 12]; Available from: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>
24. Berrerril LC. The humanism in the practice and formation of nursing: A transforming process. *Texto Contexto Enferm* [Internet]. 2016;25(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/0104-070720160001.editorial>
25. Gea Caballero V, Castro Sánchez E, Juárez-Vela R, Sarabia Cobo C, Díaz Herrera MÁ, Martínez Riera JR. Entorno de práctica profesional en enfermería. *Rev Panam Salud Publica* [Internet]. 2018;1–2. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.26633/rpsp.2018.48>
26. González DL. Buscando un modelo de cuidados de enfermería para un entorno multicultural. *Gazeta de Antropología* [Internet]. 2006 [citado el 19 de diciembre de 2024];22. Disponible en: [https://www.ugr.es/~pwlac/G22\\_32Daniel\\_Leno\\_Gonzalez.html](https://www.ugr.es/~pwlac/G22_32Daniel_Leno_Gonzalez.html)
27. Cordova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2018. [Tesis para optar el título profesional de: licenciada en enfermería] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018. Dspace [Internet]. Edu.pe. [citado el 12 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3192>
28. Sanz Turrado María, Garrido Pérez Luis, Caro Domínguez Carmen. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enferm*

- Nefrol [Internet]. 2017 Mar [citado 2024 Dic 12] ; 20( 1 ): 66-75. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es)
29. Domínguez K, Jesús Rodríguez, Lobo A. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Revista Iberoamericana de Enfermería Comunitaria: RIdEC [Internet]. 2016 [cited 2024 Dec 12];9(1):21–6. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6332885>
30. Reyes C, Rosa C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016. 2017 [citado el 12 de diciembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8936>
31. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R.. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [citado 2024 Dic 12] ; 20( 3 ): 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
32. Uchazara Rivera BA, Minaya Robles JC, Rospigliosi Monteagudo LE, Rodríguez Ramos AR. Capacidad de respuesta del personal, pacientes y familiares ante un simulacro en caso de sismo del servicio de emergencia de un hospital nacional.

- 2017 [citado el 12 de diciembre de 2024]; Disponible en:  
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/948>
33. Guerrero-Ramírez R, Meneses-La Riva ME, De La Cruz-Ruiz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. Rev Enferm Hered [Internet]. 2017;9(2):133. Disponible en:  
<http://dx.doi.org/10.20453/renh.v9i2.3017>
34. Triana Restrepo Martha Cecilia. La empatía en la relación enfermera-paciente. av.enferm. [Internet]. 2017 Aug [cited 2024 Dec 11] ; 35( 2 ): 121-122. Available from:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002017000200121&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002017000200121&lng=en). <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v35n2.66941>
35. Rodríguez V, Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. Enferm. glob. [Internet]. 2012 Enfermería Global N° 28 Octubre 2012 Página 316 [Internet]. Available from:  
<https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>
36. Hernández, Hector Andres, Eugenia A. Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. RIAA [Internet]. 2018;9(1):5. Available from:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6383705>

37. Fernández-Sánchez, Higinio, Keith King, and Claudia-Beatriz Enríquez-Hernandez. "Revisiones Sistemáticas Exploratorias como metodología para la síntesis del conocimiento científico." *Enfermería universitaria* 17.1 (2020): 87-94 SciELO - scientific electronic library online [Internet]. Org.mx. [citado el 13 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632020000100087&scrip>
38. Medina León, Alberto, et al. "Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo." *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería* 27.2 (2019): 328-342. Scielo.cl. [citado el 13 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328>
39. Roberto Hernández-Sampieri; Christian Paulina Mendoza Torres. metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Recuperado el 13 de diciembre de 2024, de Cloudfront.net website: <https://bit.ly/4gbPsZD>
40. Padrós F, F., Gutiérrez C. Y., C. Y., & Medina M. A., M. A. (2015). Propiedades Psicométricas de la escala de satisfacción con la vida (SWLS) de Diener en población de Michoacán (México). *Avances en Psicología Latinoamericana*, 33(2), 223–232. doi:10.12804/apl33.02.2015.04
41. Hernández González Osvaldo. Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Rev Cubana Med Gen Integr* [Internet]. 2021 Sep [citado 2024 Dic 12] ; 37( 3 ): . Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es)

42. Cueva MRC, Hernández YLD, Regalado OL. Comunicación asertiva en e l contexto educativo: revisión sistemática. Boletín Redipe [Internet]. 2021;10(4):315–34. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917878>
43. Parra Domínguez ML, Briceño Rodríguez II. Aspectos éticos en la investigación cualitativa. Rev.Enferm.Neurol [Internet]. 31 de diciembre de 2013 [citado 12 de diciembre de 2024];12(3):118-21. Disponible en: <https://www.revenferneuroenlinea.org.mx/index.php/enfermeria/article/view/167>

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo la dimensión “técnica” de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia del hospital Hipólito Unanue Lima, 2025? ¿Cómo la dimensión “humano” de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025? ¿Cómo la dimensión “entorno” de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar cómo la dimensión de técnica en atención de la calidad de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025 Identificar cómo la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025 Identificar cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025.</p>	<p><b>Hipótesis de trabajo</b> Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025 Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025 Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025 Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humano de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humano de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025. Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025 Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025</p>	<p><b>V1: Calidad de atención Dimensiones</b> Técnica Humano Entorno</p> <p><b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b> Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad</p> <p><b>Empatía</b></p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> aplicada</p> <p><b>Método y diseño de Investigación</b> Método hipotético - Deductivo Diseño no experimental, descriptivo, y correlacional</p> <p><b>Población y muestra</b> 80 usuarios</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionarios</p>

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

### Introducción

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en los servicios de emergencia; por lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual agradezco de antemano su colaboración.

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.

### Variable 1: Calidad de atención

**TA: Totalmente Acuerdo**

**A: Acuerdo**

**I: Indeciso**

**D: Desacuerdo**

**TD: Totalmente en Desacuerdo**

N	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
<b>Técnico</b>						
1	El conocimiento de la enfermera le transmite confianza.					
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio					
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
4	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la)					
5	Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera					
6	La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar					
<b>Humano</b>						
7	La enfermera le saluda y trata por su nombre					
8	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
9	La enfermera le brinda un trato amable.					
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente					
11	La enfermera acude oportunamente al llamado					
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas					

13	La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.					
<b>Entorno</b>						
14	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					
15	Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza					
16	La enfermera le hace participar en su autocuidado.					
17	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo					
18	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.					
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa					
20	La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

Fuente: Rodríguez, 2023.

## Variable 2: Nivel satisfacci3n del usuario

### Cuestionario de Servqual

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener informaci3n sobre la satisfacci3n del paciente respecto a la atenci3n que brinda la enfermera en el Servicio de emergencia, para lo cual se solicita de su colaboraci3n respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participaci3n en el presente cuestionario es de forma individual, y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboraci3n. Ud. califique con un aspa marcado en cada ítem.

Nº	ITEMS	Adecuado	Regular	Deficiente
<b>Elementos tangibles</b>				
1	¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
2	¿Las instalaciones de la instituci3n de salud como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
3	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
4	¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas de la instituci3n de salud?			
5	¿Cómo es la atenci3n a los pacientes que ingresan a servicio?			
<b>Fiabilidad</b>				
6	¿Cómo es la atenci3n en la instituci3n de salud?			
7	¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?			
8	¿Cómo considera Uds. que la instituci3n de salud registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
<b>Capacidad de respuesta</b>				

9	¿Cómo considera que los tramites en la institución de salud es rápido y sencillo?			
10	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?			
11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			
13	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?			
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			
<b>Seguridad</b>				
15	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?			
16	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
17	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?			
18	¿Cómo considera que el personal que labora en la institución de salud se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
19	¿Cómo considera que la institución de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
<b>Empatía</b>				
20	¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman en la institución de salud?			
21	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
22	¿Los horarios de atención son?			
23	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
24	¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			

Fuente: Rodríguez, 2023.

### ANEXO 3. Consentimiento informado

## CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados

**Título del proyecto:** “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025”.

**Nombre de la investigadora principal:**

Yataco Fernández Gustavo Juan Paulo

**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en área de emergencia en un hospital de Lima, 2025.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegida, solo la investigadora puede conocerla. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Dra.Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del comité de Ética para la investigación.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, telf.7065555 anexo 3285. Comité.ética@uwiener.edu.pe.

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI:	

N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, enero del 2025

\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

## ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	3%
2	<b>wiener on 2024-04-13</b> Submitted works	3%
3	<b>wiener on 2023-02-06</b> Submitted works	2%
4	<b>wiener on 2023-12-29</b> Submitted works	2%
5	<b>wiener on 2025-04-05</b> Submitted works	<1%
6	<b>Universidad Wiener on 2024-10-23</b> Submitted works	<1%
7	<b>repositorio.ucss.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>wiener on 2024-03-22</b> Submitted works	<1%